

KONTRAKTBILAG 5

Handels- og leveringsbetingelser



Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	4
2	Logistiske forhold	5
2.1	Beskrivelse af logistikmønstret hos Kunden	5
2.2	Åbningstider i varemodtagelsen	5
3	Definition af varetyper	6
4	Stamdata og bestilling	6
4.1	Stamdata.....	6
4.1.1	UNSPSC.....	6
4.1.2	Elektronisk varekatalog og data i øvrigt.....	6
4.1.3	Udveksling af data	7
4.1.4	Opdateringer i sortiment og priser.....	8
4.2	Ordreafgivelse	8
4.2.1	Ordreafgivelse via E-mail.....	8
4.2.2	Ordre via NemHandel.....	8
4.2.3	Bestilling på Leverandørens hjemmeside.....	9
4.2.4	Øvrig ordreafgivelse.....	9
4.3	Anden ordremodtager end Leverandøren.....	9
5	Levering	9
5.1	Leveringsbetingelser	9
5.2	Leveringstid.....	9
5.3	Leveringsservicegrad	9
5.4	Hjemmelevering	10
5.5	Hasteordre	10
5.6	Restordre og dellevering	10
5.7	Krav til transportør.....	10
5.8	Modtagekontrol og varemodtagelse.....	11
5.9	Reklamationshåndtering og fejll levering	11
6	Mærkning, forpakning og transportemballage.....	12
6.1	Følgeseddel	12
6.2	Sampakning	13
6.3	Mærkning af transportemballage	13
6.4	Paller.....	13
6.5	Emballage	14
6.5.1	Emballagekvalitet.....	14
6.5.2	Forpakkingsniveauer	14
6.5.3	Mærkning på forpakkingsniveauer	15
6.5.4	Særlige håndteringskrav	16
7	Fakturering.....	16
7.1	Fakturaoplysninger.....	17

7.2	Faktura fra udlandet	18
7.3	Afvisning af faktura	18
7.4	Kreditering	18
8	Betalingsbetingelser	18
9	Returvarer	18
9.1	Kundens fejlbestilling	18
9.2	Overlager	19
10	Tilbagekaldelse	19
11	Ændringer	19

Underbilag

Underbilag A: Leveringsadresser. Underbilaget kan hentes på Kundens hjemmeside:

<https://www.rsyd.dk/wm468335>

1 Introduktion

Bilaget med underbilag definerer *det praktiske* samarbejde mellem Region Syddanmark (også benævnt "Kunden") og Leverandøren om bestilling, levering og betaling for Produkter, særlige forhold omkring levering til Kundens lagre, hvilke data der leveres til Kundens indkøbssystem før kontraktstart, og krav der stilles til mærkning, sampakning, levering og fakturering mv.

Ved "Kontrakten" forstås i nærværende dokument den bagvedliggende kontrakt, prisaftale eller ordre, hvor nærværende dokument indgår som bilag. Dette bilag er således en del af Kontrakten.

Ved "Produkter" (og "Produkterne". I ental "Produkt"/"Produktet") forstås i nærværende bilag de varer inkl. forpakning/emballage, der skal leveres på baggrund af Kontrakten.

Leverandørens eventuelle salgs- og leveringsbetingelser gælder ikke, medmindre disse er skriftligt accepteret af Kunden.

Kunden og Leverandøren skal hver især bidrage til et positivt og smidigt samarbejde. Der gælder i den forbindelse følgende generelle vilkår i forhold til Leverandørens direkte kontakt med Kundens enheder og afdelinger:

- Repræsentanter fra Leverandøren må kun opholde sig hos Kunden, herunder på Kundens sygehuse, hvis den enkelte repræsentant har en forudgående aftale med en navngiven person hos Kunden.
- Kunden skal godkende formålet med repræsentantens besøg, og møders indhold og dagsorden bør derfor være afklaret på forhånd.
- Repræsentanten skal bære synligt gæstekort eller navneskilt, så der ikke er tvivl om repræsentantens tilhørsforhold.
- Repræsentanten skal ved ankomst til Kundens matrikel indskrive sig i informationen/receptionen, ligesom repræsentanten ved besøgets afslutning skal udskrives.
- Der må ikke udleveres vareprøver og lignende til Kunden, hvis ikke dette er godkendt af Kunden.

Der kan på de enkelte enheder og afdelinger hos Kunden være vedtaget yderligere retningslinjer i forhold til Leverandørens ophold hos og henvendelser til den pågældende enhed/afdeling. Disse retningslinjer skal i givet fald overholdes af Leverandøren. Det samme gælder i forhold til krav, der i øvrigt fremgår af Kontrakten.

Leverandøren, dennes personale og eventuelle underleverandører samt deres personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af Kontrakten. Dette skal i øvrigt ske i overensstemmelse med Sundhedsloven, Forvaltningsloven og Straffeloven. Tavshedspligten gælder også efter, at Kontrakten er ophørt, uanset årsagen hertil. Kunden kan i relevante tilfælde forlange, at Leverandøren og/eller underleverandøren (samt det i forhold til Kontrakten anvendte personale) underskriver en fortrolighedserklæring.

2 Logistiske forhold

Leverandøren skal løbende arbejde på at optimere sine logistiske forhold, således at Kunden sikres den størst mulige forsyningssikkerhed.

2.1 Beskrivelse af logistikmønstret hos Kunden

Levering hos Kunden skal som udgangspunkt foregå til den centrale varemottagelse på det enkelte sygehus, den enkelte institution eller enhed. Det fremgår dog af den enkelte ordre, hvor levering skal ske. I Underbilag A er angivet en oversigt over adresser og GLN-numre hos Kunden. Oversigten er dog ikke nødvendigvis udtømmende.

Kunden forbeholder sig ret til inden for de udbudsretlige rammer løbende at udvide eller indskrænke antallet af leveringssteder, uden at dette har betydning for Kontrakten i øvrigt.

2.2 Åbningstider i varemottagelsen

Nedenfor fremgår åbningstiderne hos en række af de centrale varemottagelser. For oplysning om øvrige varemottagelsers åbningstider bedes Leverandøren kontakte den pågældende varemottagelse.

Institution	Varemottagelse	Adresse	Åbningstid
Odense Universitetshospital	Centrallageret, Port 1	J.B. Winsløvs Vej 6 5000 Odense C	6.00-13.00 (man-fredag)
Odense Universitetshospital (Sterillager)	Centrallageret, Port 2	J.B. Winsløvs Vej 6 5000 Odense C	6.00-13.00 (man-fredag)
Psykiatrisk afdeling, Esbjerg	Varemottagelsen	Gl. Vardevej 101 6715 Esbjerg N	7.00-14.00 (man-fredag)
Sydvestjysk Sygehus, Brørup	Varemottagelsen	Skolegade 6650 Brørup	7.00-14.00 (man-fredag)
Sydvestjysk Sygehus, Esbjerg	Varemottagelsen	Østergade 80 6700 Esbjerg	7.00-14.00 (man-fredag)
Sydvestjysk Sygehus, Grindsted	Varemottagelsen	Engparken 1 7200 Grindsted	7.00-14.00 (man-fredag)
Sygehus Lillebælt, Kolding	Varemottagelsen, Indgang 12	Sygehusvej 24 6000 Kolding	6.15-12.00 (man-fredag)
Sygehus Lillebælt, Vejle	Varemottagelsen	Beriderbakken 4 7100 Vejle	6.15-12.00 (man-fredag)
Sygehus Sønderjylland, Sønderborg	Varemottagelsen	Prins Henriks Avenue 2 6400 Sønderborg	7.00-15.00 (man-fredag)
Sygehus Sønderjylland, Tønder	Varemottagelsen	Carstensgade 6-10 6270 Tønder	7.00-15.00 (man-fredag)
Sygehus Sønderjylland, Aabenraa	Varemottagelsen Centraldepotet	Kresten Philippsens Vej 15 D 6200 Aabenraa	7.00-15.00 (man-fredag)

Ovenstående åbningstider er alene vejledende, idet Kunden til enhver tid med et passende varsel kan ændre åbningstiderne uden, at dette medfører en pligt til merbetaling til Leverandøren. Herudover kan andre åbningstider være gældende i forhold til specifikke enheder/afdelinger eller andre institutioner/enheder tilhørende Kunden.

3 Definition af varetyper

Kunden sonderer grundlæggende mellem sterile og ikke-sterile Produkter. Det vil fremgå af Kontrakten eller evt. af lovgivning, hvis de af Kontrakten omfattede Produkter skal leveres "sterile", idet øvrige Produkter betragtes som ikke-sterile.

4 Stamdata og bestilling

Kunden ønsker, i overensstemmelse med nærværende bilag, at gøre brug af elektronisk handel (også benævnt E-handel) i forbindelse med ordreafgivelse og fakturering mv. Ordreafgivelse, ordremodtagerkvittering og fakturering (herunder også fremsendelse af kreditnotaer) mv. ved køb af Produkter i henhold til Kontrakten skal således foregå elektronisk. Kravet herom kan alene fraviges, såfremt dette skriftligt aftales mellem Kunden og Leverandøren.

En fravigelse af ovennævnte krav kan kun forventes, såfremt det i henhold til lovgivning ikke kontraktuelt kan pålægges Leverandøren at anvende elektronisk handel, eller såfremt andre forhold gør, at elektronisk handel kun vanskeligt lader sig gøre.

Kunden og Leverandøren skal, efter Kundens evt. fremtidige anvisning herom, samarbejde om at lade hele E-handelsprocessen, fra udveksling af ordrer, ordrebekræftelser, varekataloger, fakturering og kreditnotaer til rykkere, understøtte af NemHandel-standarden eller tilsvarende, idet fravigelse af dette krav i givet fald tilsvarende alene kan forventes, såfremt det i henhold til lovgivning ikke kontraktuelt kan pålægges Leverandøren at anvende NemHandel eller tilsvarende, eller såfremt andre forhold gør, at NemHandel eller tilsvarende kun vanskeligt lader sig gøre. Parternes etableringsudgifter i den forbindelse er den anden Part uvedkommende.

4.1 Stamdata

Kunden har overordnet nedenstående krav til stamdata vedrørende de Produkter, der er omfattet af Kontrakten. Kunden kan endvidere stille krav om, at Leverandøren i overensstemmelse med nedenstående fremsender stamdata for de øvrige varer, der leveres til Kunden, men som ikke i øvrigt er omfattet af Kontrakten.

Specifikke krav vedr. stregkoder fremgår dog af pkt. 6.

4.1.1 UNSPSC

Hvor der stilles krav om oplysning af UNSPSC-koder, skal disse – medmindre andet skriftligt aftales – leveres i henhold til seneste danske version, og de skal oplyses på "commodity niveau".

4.1.2 Elektronisk varekatalog og data i øvrigt

Leverandøren skal på Kundens anmodning (og for Leverandørens regning) fremsende varelinjer i elektronisk format, således at det gøres muligt for Kunden – fra og med Kontraktens ikrafttræden eller, hvis en sådan følger af Kontrakten, driftsperiodens ikrafttræden, og så længe Kontrakten er gældende – at foretage elektroniske bestillinger af Produkterne.

Varelinjerne i elektronisk format skal – efter Kundens valg – fremsendes direkte til Kunden eller til Kundens eksterne samarbejdspartner (pt. CC Bizisland) i henhold til pkt. 4.1.3.

I pkt. 4.1.3 fremgår, dels i hvilket format data skal fremsendes, dels hvilke data, der skal fremsendes.

Parterne kan alternativt efter skriftlig aftale etablere et punch-out eller en webservice til Leverandørens egen webshop. Leverandøren afholder omkostninger til eksempelvis hosting, vedligeholdelse og opdatering af sortimenter og priser i webshoppen.

4.1.3 Udveksling af data

Såfremt Kunden vælger, at data skal fremsendes til Kundens eksterne samarbejdspartner, kan det ske på en af to følgende måder:

- Leverandøren kan sende data via OIOUBL-løsningen (eller via CEN EN/PEPPOL BIS), hvilket er gratis.
- Leverandøren kan efter aftale med Kundens eksterne samarbejdspartner sende data via CC Bizisland-løsningen. Løsningen forudsætter integration mellem Leverandørens systemer og Kundens eksterne samarbejdspartner. For at bruge denne løsning kræves en aftale mellem Leverandøren og Kundens eksterne samarbejdspartner, hvilket for Leverandøren indebærer en årlig udgift, jf. følgende hjemmeside:
<http://www.bizisland.dk/da/bestil-nu/>

Følgende gælder desuden i forbindelse med Leverandørens fremsendelse af varelinjer i elektronisk format:

- Såfremt data skal sendes *direkte til Kunden*, kan data alene modtages i Excel-format.
- Såfremt data skal sendes til Kundens eksterne samarbejdspartner, kan data modtages i følgende formater eller på følgende måder: CC Bizisland format 2.0 eller nyere, OIOUBL-hhv. CEN EN/PEPPOL BIS-format og VANS-netværk, i XML-format, i Excel-regneark eller ved at Leverandøren manuelt indtaster alle data.
- Leverandøren vil blive kontaktet af Kunden eller af Kundens eksterne samarbejdspartner med henblik på valg af metode for fremsendelse af data og format, og såfremt data skal fremsendes til Kundens eksterne samarbejdspartner, vil denne fremsende en vejledning til udfyldelse og fremsendelse af varekataloget afhængigt af, hvilket format Leverandøren har valgt.
- Leverandøren er ansvarlig for vedligeholdelsen af de fremsendte data, og afholder derfor de ekstra omkostninger, som måtte følge af, at varekataloget ikke er opdateret/indlæst, medmindre Leverandøren kan påvise, at manglende opdatering/indlæsning kan begrundes i Kundens eller Kundens eksterne samarbejdpartners forhold.

Leverandøren skal udveksle følgende data som led i den ovenfor beskrevne fremsendelse af varelinjer i elektronisk format:

- UNSPSC-kode
- Distributørplysninger (navn, CVR-nummer og varenummer), såfremt Leverandøren ikke modtager ordrer og leverer selv
- Producentoplysninger (navn, varenummer samt varenavn og varestørrelse, som fremgår af Produktet eller Produktets emballage)
- Produktets referencenummer (som angivet på Produktet)
- *Pakkestørrelser (vægt og mål)*
- *Produktstørrelse (vægt og mål)*
- Leverandørens varenummer
- Den strejkode, der fremgår af Produktet, og som indeholder varenummeret
- Basisenhed (som oplyst af Kunden)

- UOM-betegnelse (i henhold til evt. anvisninger fra Digitaliseringsstyrelsen) samt faktureringsenhed og ordreenhed (styk, kasse eller lignende)
- Mindste forpakningsenhed og evt. yderligere forpakningsstørrelser (i styk eller lignende)
- Pris (ifølge Kontrakten)
- Leverandørens korte og lange varebetegnelse
- *Synonymer*
- *Dybt link til produktdatablad*
- *Dybt link til sikkerhedsdatablad*
- *Dybt link til billedfil vedr. det enkelte Produkt (i jpg- eller gif-format)*
- *Garanteret holdbarhed fra levering*
- Håndteringsinformation (fareklasser, temperaturkrav, kemikalieopbevaring og lignende)
- *Miljømærke*
- CE-mærkningens nummer (certified body)

Data, der fremstår med *kursiveret skrift* ovenfor, kan efter konkret aftale med Kunden undlades, hvis de ikke er relevante for de pågældende Produkter.

Alle data skal være fremsendt og indlæst, inden første levering i henhold til Kontrakten finder sted. Såfremt Leverandøren på et senere tidspunkt ændrer i data, skal disse være fremsendt og indlæst, inden levering af de berørte Produkter finder sted.

Leverandøren afholder alle omkostninger i forbindelse med indlæsningen og vedligeholdelse af data, medmindre Kunden i henhold til skriftlig aftale selv står for indlæsningen af data.

Varenumre mv. skal være identiske med de, som Leverandøren anvender i sin fakturering.

4.1.4 Opdateringer i sortiment og priser

Opdateringer i sortiment og priser kan alene ske efter Kundens skriftlige godkendelse og i overensstemmelse med Kontrakten.

4.2 Ordreafgivelse

4.2.1 Ordreafgivelse via E-mail

Ordreafgivelse kan ske via e-mail til den af Leverandøren oplyste e-mailadresse til anvendelse ved afgivelse af ordrer. Der henvises dog til pkt. 4.2.2 nedenfor.

4.2.2 Ordre via NemHandel

Kunden kan, herunder i løbet af kontraktperioden, ønske at gennemføre ordrer via NemHandel-infrastrukturen eller tilsvarende.

Jf. pkt. 4 skal Kunden og Leverandøren – efter Kundens anvisninger herom – således samarbejde om at lade hele E-handelsprocessen, fra udveksling af ordrer, ordrebekræftelser, varekataloger, fakturering og kreditnotaer til rykkere, understøtte af NemHandel-standarden eller tilsvarende.

Såfremt ordreafgivelse sker via NemHandel eller tilsvarende, skal ordrehåndteringen hos Leverandøren være fuldt integreret i Leverandørens ERP-system, således at der ikke sker en manuel håndtering af ordredata hos Leverandøren.

Såfremt Leverandøren modtager en ordre via NemHandel eller tilsvarende, skal Leverandøren straks returnere en simpel ordremodtagerkvittering ("OrderResponseSimple") via NemHandel (eller

tilsvarende) til Kunden. Kunden kræver ikke, at denne ordremodtagerkvittering tillige er en bekræftelse på, at bestilte Produkter kan leveres.

4.2.3 Bestilling på Leverandørens hjemmeside

Bestilling kan foregå via Leverandørens webshop, såfremt dette aftales i henhold til pkt. 4.1.2.

4.2.4 Øvrig ordreafgivelse

Ordreafgivelse kan kun efter konkret skriftlig aftale ske på anden vis.

4.3 Anden ordremodtager end Leverandøren

Leverandøren skal sikre, at Leverandøren og en evt. distributør i forhold til Kunden anvender samme varenumre i ordre- og faktureringshåndteringen, samt at varenumre og beskrivelse mv. er identiske med de, som er aftalt i Kontrakten.

5 Levering

Produkterne, inkl. forpakning/emballage, og transporten af disse, skal overholde kravene i Kontrakten, i lovgivningen samt de krav, der i øvrigt stilles af relevante myndigheder.

Medicinsk udstyr skal i øvrigt distribueres i overensstemmelse med Eucomed Guidance on Revised Good Distribution Practice (GDP) 2010 eller tilsvarende (www.eucomed.org).

5.1 Leveringsbetingelser

Levering skal ske DDP (i henhold til INCOTERMS 2020) på det af Kunden i ordren angivne sted. Leverandøren er ansvarlig for aflæsning og for, at Produkterne er forsikret frem til dette sted. Omkostningerne til forsikring påhviler derfor Leverandøren.

Fragt, afgifter, gebyrer og/eller porto mv. kan alene faktureres, hvis det eksplicit fremgår af Kontrakten eller skriftligt er accepteret af Kunden.

Levering anses først for at være sket, når de bestilte Produkter er stillet til Kundens disposition på det af Kunden i ordren anviste sted. Medmindre andet konkret aftales skriftligt, anses Produkterne først for at være stillet til Kundens disposition på det tidspunkt, hvor en medarbejder hos Kunden, har kvitteret for varemodtagelsen, jf. pkt. 5.8

Medmindre andet følger af Kontrakten eller konkret aftales mellem Kunden og Leverandøren skal levering ske inden for den pågældende varemodtagelses åbningstid, jf. pkt. 2.2.

5.2 Leveringstid

Leverandøren er forpligtet til at levere inden for den frist, som fremgår af Kontrakten, medmindre et senere leveringstidspunkt fremgår af den konkrete ordre.

5.3 Leveringsservicegrad

Medmindre andet fremgår af Kontrakten måles leveringsservicegraden som antal mangelfrie leverancer af samtlige bestilte leverancer, der leveres fuldt ud inden for leveringsfristen.

Kunden har de misligholdelsesbeføjelser, der følger af Kontrakten i forhold til forsinkelse og mangler ved det leverede. Herudover kan der i Kontrakten bl.a. være stillet specifikke krav til

leveringsservicegraden. I givet fald vil Kunden yderligere have misligholdelsesbeføjelser ved manglende overholdelse af kravet vedrørende leveringsservicegrad.

5.4 Hjemmelevering

Hjemmelevering er kun relevant, hvis det fremgår af Kontrakten. Kravene hertil vil i givet fald fremgå af Kontrakten.

5.5 Hasteordre

Leverandøren skal, uanset hvad der måtte fremgå af Kontrakten i øvrigt, kunne yde akut leveringsservice ved hasteordrer. Hasteordrer skal dog være at betragte som undtagelser.

5.6 Restordre og dellevering

Hvis Leverandøren ikke kan opfylde en ordre, eller dette kun kan ske delvist, skal dette meddeles den ordregivende institution hos Kunden hurtigst muligt efter ordrens modtagelse og senest kl. 10.00 den førstkomende hverdag, medmindre andet fremgår af Kontrakten. På områder med konsignationslager skal meddelelse om restordre dog ske straks. Ved restordrer, som medfører mere end 10 hverdages forsinkelse af det bestilte ("længerevarende restordre"), skal der endvidere gives besked herom til Kundens kontaktperson i henhold til Kontrakten hurtigst muligt efter, at det står klart, at der er tale om en længerevarende restordre.

Kunden er ikke forpligtet til på et senere tidspunkt at modtage den del af Produkterne på ordren, der er i restordre. Således skal Kunden skriftlig konkret have accepteret at modtage Produkterne.

Leverandøren skal i tilfælde af restordre tilbyde den ordregivende institution hos Kunden et alternativt, substituerende produkt, som skal godkendes af den ordregivende institution hos Kunden. Ved længerevarende restordre skal godkendelse af alternativt, substituerende produkt ske centralt ved Kundens kontaktperson.

Såfremt Leverandøren ikke i sit eget sortiment har et alternativt, substituerende produkt, som kan godkendes af Kunden, skal Leverandøren tilbyde et alternativt, substituerende produkt fra en anden leverandør. I et sådant tilfælde er det Leverandørens ansvar at indgå eventuelle aftaler med en anden leverandør om bestilling, levering og øvrige praktiske forhold. Evt. meromkostninger afholdes af Leverandøren, uanset om det alternative, substituerende produkt indgår i Leverandørens eget sortiment eller skaffes via en anden leverandør. Kunden kan kun afslå godkendelse af et foreslået alternativt, substituerende produkt, hvis det foreslåede produkt ikke lever op til de mindstekrav, som fremgår af kravspecifikationen, eller hvis Kunden i øvrigt har saglige argumenter for, hvorfor produktet ikke findes anvendeligt i den konkrete situation.

5.7 Krav til transportør

Leverandøren skal sørge for, at transportøren i alle led af transporten frem til og med Kunden opfylder de lovgivningsmæssige og kontraktlige krav, der er til opbevaring, transport og emballering af Produkterne. Transportøren er ligeledes forpligtet til at overholde gældende ADR-regler ved transport af farligt gods.

Transport af Produkter til Kunden skal udføres i køretøjer indrettet til formålet. Lastrummet må ikke bære præg af at være forurennet eller tilsmudset af andre produkter, såsom korn, olie, sand, jord og lignende.

Produkter skal transporteres på paller eller lignende, og må således ikke stilles direkte på transportmidlets gulv, medmindre gulvet er rent og tørt.

Leverandøren skal endvidere sikre, at transportøren i alle led af transporten frem til og med Kunden sørger for, at de af Leverandøren pakkede Produkter ikke bliver pakket om eller tilført andre produkter, samt at der ikke stilles andre paller eller løse Produkter direkte oven på de af Leverandøren pakkede Produkter, således at Kundens Produkter klemmes eller beskadiges. Pakningen af Produkterne kan dog ske hos eksempelvis en logistikpartner, såfremt dette sker for at opfylde Kundens krav i henhold til Kontrakten, herunder nærværende bilag.

Yderligere skal Leverandøren sikre, at den valgte transportør i alle led af transporten frem til og med Kunden ikke ved efterfølgende mærkning dækker den øvrige emballagemærkning, der findes på transportemballagen. Ej heller må følgesedlens placering på transportemballagen ændres.

Chaufføren skal kunne tale, forstå, læse og skrive dansk eller engelsk. Alternativt skal Leverandøren sikre, at chaufføren ved leveringen efter behov telefonisk kan kontakte personale, der vil kunne oversætte til/fra et af disse sprog, således at chaufføren og Kunden vil kunne udveksle nødvendige oplysninger.

Chaufføren skal være iført arbejdsbeklædning, der fremstår ren og hygiejnisk.

5.8 Modtagekontrol og varemottagelse

Kvittering for varemottagelse, jf. pkt. 5.1, er ikke at regne for en accept af, at Produkterne er modtaget fri for mangler, at alle bestilte Produkter er modtaget, eller at Produkterne er modtaget i rette tid. Kvittering gælder alene som accept af, at det modtagne antal kolli svarer til det antal, der fremgår af følgesedlen.

Ved manglende kolli og/eller åbenbart beskadiget emballage skal medarbejderen hos Kunden straks påtale dette over for transportøren og gøre påtegning herom på fragtbrev eller følgeseddel, og Kunden skal informere Leverandøren herom hurtigst muligt.

5.9 Reklamationshåndtering og fejllevering

Leverandøren skal sikre, at den leverede mængde på baggrund af en given ordre ikke afviger fra den af Kunden bestilte mængde.

Såfremt der sker merlevering, det vil sige, at der leveres mere end, hvad Kunden har bestilt, er Kunden ikke forpligtet til at acceptere den merleverede mængde. Dette gælder uanset, om der er sket varemottagelse i henhold til pkt. 5.8. Ved merlevering kan Kunden således for Leverandørens regning tilbagelevere den overleverede mængde. Kunden skal dog give Leverandøren besked herom inden for 20 dage efter varemottagelsen.

Såfremt der sker underlevering, det vil sige, at der leveres mindre end, hvad Kunden har bestilt, har Kunden ret til – efter eget valg – at betragte ordren som afsluttet eller kræve den resterende andel leveret i henhold til Kontrakten, medmindre Kunden i henhold til pkt. 5.6 har accepteret en restordre. Såfremt der er tale om en større underlevering af leverancen, det vil sige, såfremt den leverede mængde af et givet Produkt er mere end 10 % mindre end den bestilte mængde af dette Produkt, vil Kunden kunne afvise det leverede i sin helhed. Kunden skal dog give Leverandøren besked herom inden for 20 dage efter varemottagelsen. Leverandøren skal holde Kunden skadesfri som følge af Leverandørens underlevering, ligesom Kontraktens vilkår vedrørende mangler og/eller forsinkelse uagtet ovenstående tilsvarende vil kunne finde anvendelse.

Leverandøren skal reagere uden ugrundet ophold ved Kundens reklamation i henhold til Kontrakten.

Ved fejllieferinger fra Leverandørens side (levering af ikke-bestilte Produkter) skal Leverandøren uden ugrundet ophold levere de korrekte Produkter som anført på ordren samt afhente fejlliveredede Produkter. Alle omkostninger vedrørende dette er Kunden uvedkommende.

6 Mærkning, forpakning og transportemballage

Leverandøren skal sikre, at Produkterne leveres i passende emballage, og at emballagen yder passende og tilstrækkelig beskyttelse af Produkterne. Produkterne skal være pakket i overensstemmelse med de specifikationer, der måtte være anført i Kontrakten.

Produkterne skal mærkes og emballeres i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder EU-lovgivning.

Der vil kunne ske afvisning af de fremsendte Produkter, hvis mærkning, emballering og/eller måden hvorpå Produkterne i øvrigt er pakket, ikke er i overensstemmelse med kravene i Kontrakten, herunder nærværende bilag, idet dette i givet fald vil være at betragte som en mangel.

Emballage/forpakning er inkluderet i Produkternes pris. Såfremt en særlig emballering er påkrævet som følge af Produkternes karakter, er denne tillige inkluderet i Produkternes pris.

I nærværende bilag stilles krav om mærkning med stregkoder. Følgende krav gælder i forhold til stregkoder:

- Den enkelte stregkode skal være læsbar og skal udformes i overensstemmelse med GS1 eller tilsvarende international standard (i kvalitet A eller B eller tilsvarende).
- Den enkelte stregkode, herunder også underleverandørers stregkoder, skal være registreret hos GS1 eller tilsvarende international organisation, og Leverandøren skal give Kunden samt Kundens systemleverandører (herunder leverandører af indkøbsanalyzesystemer, forplejningssystemer osv.) tilladelse til at trække de data, som er indgivet i forhold til Produktet vedrørende de globale feltregistreringer.
- Leverandøren forpligter sig til at holde dataoplysningerne opdaterede.

Leverandøren er forpligtet til hurtigst muligt skriftligt at orientere Kunden, såfremt Leverandøren eller dennes underleverandør planlægger at skifte et Produkts stregkode. I samme forbindelse skal Leverandøren oplyse, hvorfor stregkoden ændres, herunder om dette skyldes kvalitetsmæssige ændringer, lovgivningsmæssige krav eller ændringer i forsyningskæden. Herudover oplyses i samme forbindelse om reference- eller leverandørnumre også ændres. Desuden bedes det oplyst, hvornår ændringen er gældende fra.

6.1 Følgeseddel

Samtlige leverancer skal ledsages af en følgeseddel indeholdende oplysninger om:

- Kundens ordrenummer
- Leverandørens varenummer
- Varebetegnelse
- Kvantum

- Leveringsadresse
- Rekvirentnavn og – nummer og/eller personreference
- Leverandørens kontaktoplysninger
- Restordre (dette gælder også, såfremt Produkterne er fremsendt fra forskellige lagre eller underleverandører)

Følgesedlen skal være synlig og placeret uden på transportemballagen Følgesedlen skal placeres på en sådan måde, at den er tilgængelig for scannerhåndtering. Såfremt leverancen sker på forseglet palle skal følgesedlen placeres uden på pallen.

Desuden gælder:

- Kundens ordrenummer kan endvidere fremgå som en stregkode, hvis dette er teknisk muligt for Leverandøren.
- Hvis Leverandørens varenummer er angivet som stregkode, skal varenummeret også være angivet med tal.
- Varebetegnelsen skal være entydig og forklarende.
- Kvantum skal fremgå i samme enhed som på Kundens ordre.
- Leveringsadressen skal være den samme som på Kundens ordre.
- Rekvirentnavn og – nummer og/eller personreference skal være den samme som på Kundens ordre.
- Leverandørens kontaktoplysninger skal fremgå af følgesedlen (minimum Leverandørens telefonnummer)

Såfremt flere pakker/paller er tilknyttet samme ordrenummer, skal der være en følgeseddel på hver pakke/palle. Følgesedlen skal i disse tilfælde endvidere oplyse, hvor mange pakker/paller i alt, ordren består af. Alternativt skal der være følgeseddel på én af pakkerne/pallerne, mens de øvrige pakker/paller er tydeligt markeret med, hvilken ordre (dvs. ordrenummer) pakken/pallen tilhører og pakkens/pallens nummer (med samtidig angivelse af antallet af pakker/paller i alt).

6.2 Sampakning

Leverancen i henhold til den enkelte ordre skal pakkes i separat transportemballage, jf. pkt. 6.5.2.

Produkter fra forskellige ordrer, der skal leveres til samme adresse hos Kunden, vil dog efter Kundens konkrete skriftlige godkendelse og efter Kundens øvrige skriftlige anvisninger i særlige tilfælde kunne pakkes i den samme transportemballage. Såfremt sampakning af ordrer godkendes af Kunden, skal det af transportemballagen fremgå, at der er tale om "sampakning", ligesom der skal påsættes en følgeseddel for hver ordre.

6.3 Mærkning af transportemballage

På transportemballagen skal der påsættes følgeseddel i overensstemmelse med pkt. 6.1. Transportemballagen skal i øvrigt mærkes i henhold til pkt. 6.5.3.

6.4 Paller

Ved levering på palle skal pallen være godkendt i overensstemmelse med EN 13698-1:2003 eller tilsvarende. Som alternativ kan der leveres på engangspalle (C-palle-kvalitet) i størrelsen 800x1200 mm.

Pallen skal være i en god stand. Brædder/klodser må således ikke mangle eller være ødelagte, ligesom sømskaft og sømspids ikke må være synlige

Kunden kan ikke faktureres for paller/rammer, medmindre Leverandøren, herunder dennes transportør, ikke har kunnet tage et tilsvarende antal paller/rammer med retur efter levering, og dette skyldes Kundens forhold. Fakturering skal i givet fald ske ud fra pallens/rammens værdi, og Leverandøren/transportøren må derfor ikke opnå en fortjeneste herved.

Produkterne skal pakkes forsvarligt på pallen, det vil sige, at Produkterne ikke må kunne forskyde sig på Pallen under transport.

Herudover gælder følgende krav til pakning på paller, herunder til pallehøjde, medmindre andet aftales skriftligt:

- Kasser mm. med kartonvægt (dvs. vægten af det indpakkede Produkt og emballage) på over 11 kg: Må pakkes på pallen, således at den øverste del af kassen ikke er over 115 cm fra jorden.
- Kasser mm. med kartonvægt (dvs. vægten af det indpakkede Produkt og emballage) på minimum 3 kg og maksimum 11 kg: Må pakkes på pallen, således at den øverste del af kassen ikke er over 165 cm fra jorden.
- Kasser mm. med kartonvægt (dvs. vægten af det indpakkede Produkt og emballage) på under 3 kg: Må pakkes på pallen, således at den øverste del af kassen ikke er over 187 cm fra jorden.
- Produkterne skal pakkes, så de holder sig inden for pallen (maksimalt tilladte bredde og længde på paller er 800 x 1200 mm), medmindre andet er skriftligt accepteret af Kunden.
- Den pakkede palles totalvægt må ikke overstige 500 kg.
- Ikke-sterile og sterile Produkter må ikke pakkes på samme palle.

6.5 Emballage

6.5.1 Emballagekvalitet

Emballagen skal overholde følgende:

- Produkterne skal være emballeret på en måde, der sikrer, at Produkternes kvalitet ikke forringes i forbindelse med transport, udpakning, håndtering og opbevaring.
- Emballagen skal fremstå ren.
- Emballagen må ikke ombrydes under transporten.
- Emballagen skal være med til at sikre, at Produkterne ikke udsættes for stød.
- Produkterne bør i sin inderste forpakning være håndterbar, både vægtnæssigt og ergonomisk.
- Ved pakning i kasser mm., der vejer over 11 kg, skal der være håndtag på emballagen, medmindre andet aftales skriftligt.

6.5.2 Forpakkingsniveauer

Sterile Produkter skal emballeres i 3 lag, mens ikke-sterile Produkter skal emballeres i 2 lag. Nedenstående gælder således, medmindre andet fremgår af Kontrakten:

Sterile Produkter	Ikke-sterile Produkter
<u>Primær-emballage</u>	<u>Inderemballage</u>
Dette lag har til opgave at opretholde Produktets sterilitet.	Dette er det inderste af de to lag emballage.

<p>Primær-emballagen er altid at regne som ren og skal håndteres som sådan.</p> <p>Produkterne skal i primær-emballagen pakkes pr. produktenhed, dvs. ét styk af det pågældende Produkt pr. primær-emballage.</p> <p>Primær-emballagen skal nemt og sikkert kunne åbnes med og uden handsker, således at Produktet forbliver sterilt.</p> <p>Produktet skal kunne tages ud af primær-emballagen, således at det forbliver sterilt.</p>	<p>Inderemballagen skal være beskyttende.</p>
<p><u>Sekundær-emballage</u></p> <p>Dette lag har til formål at beskytte primær-emballagen og er beregnet til opbevaring i lokaler uden forurening.</p> <p>Sekundær-emballagen er altid at regne som ren og skal håndteres som sådan.</p>	<p><u>Yderemballage (transportemballage)</u></p> <p>Dette lag betragtes som transportemballage.</p> <p>Yderemballagen skal være beskyttende.</p> <p>Dette er det yderste af de to lag emballage som Produktet skal have ved distribution fra Leverandøren eller producenten til Kunden</p>
<p><u>Tertiær-emballage (transportemballage)</u></p> <p>Dette lag betragtes som transportemballage.</p> <p>Tertiær-emballagen har til formål at beskytte sekundær-emballagen og holde den ren.</p> <p>Tertiær-emballagen kan modstå slag og støv samt en ringe mængde fugt.</p>	

6.5.3 Mærkning på forpakningsniveauer

Følgende oplysninger skal fremgå *på eller gennem* de enkelte forpakningsniveauer.

Sterile Produkter	Ikke-sterile Produkter
<u>Primær-emballage</u>	<u>Inderemballage</u>
Produktets navn	Produktets navn
Lot-/batchnummer	Lot-/batchnummer
Varenummer (tal og stregkode)	Varenummer (tal og stregkode)
Angivelse af særlige opbevaringsforhold	Angivelse af særlige opbevaringsforhold
Størrelse ³	Antal i forpakningen ⁵
Steriliseringsmetode	Størrelse ³
Udløbsdato ⁴	Udløbsdato ⁴
<u>Sekundær-emballage</u>	<u>Yderemballage (transportemballage)</u>
Produktets navn	Leverandørens navn ¹

Lot-/batchnummer Varenummer (tal og stregkode) Angivelse af særlige opbevaringsforhold Antal i forpakningen Størrelse ³ Udløbsdato ⁴	Ordrenummer ¹ Produktets navn ² Lot-/batchnummer ² Varenummer (tal og stregkode) ² Angivelse af særlige opbevaringsforhold Antal i forpakningen ² Udløbsdato ²⁺⁴
<u>Tertiær-emballage (transportemballage)</u> Leverandørens navn ¹ Ordrenummer ¹ Produktets navn ² Lot-/batchnummer ² Varenummer (tal og stregkode) ² Angivelse af særlige opbevaringsforhold Antal i forpakningen ² Udløbsdato ²⁺⁴	

Note 1: Eksempelvis på selve følgesedlen, hvis Leverandørens navn og ordrenummeret umiddelbart kan ses uden at fjerne eller åbne følgesedlen

Note 2: Disse oplysninger skal dog alene fremgå af/gennem transportemballagen, såfremt transportemballagen ikke indeholder flere forskellige Produkter/varenumre

Note 3: Alene hvis Produktet leveres i flere størrelser

Note 4: Hvis relevant

Note 5: Alene hvis inderemballagen indeholder mere end et styk

6.5.4 Særlige håndteringskrav

Evt. særlige krav til håndteringen af Produkterne i forbindelse med distribution og transport vil fremgå af Kontrakten.

Såfremt der stilles krav om en bestemt holdbarhedsperiode for Produkterne, vil dette fremgå af Kontrakten. Er andet ikke bestemt, skal Produkterne – fra tidspunktet for levering – have en rimelig resterende holdbarhedsperiode set i forhold til Produkternes samlede holdbarhedsperiode.

7 Fakturering

Leverandøren skal fremsende fakturaer elektronisk i OIOUBL- eller CEN EN/PEPPOL BIS-format til det GLN-nummer, der er oplyst på ordren, medmindre lovgivningen er til hinder for Kundens krav herom.

Leverandøren er ansvarlig for kvaliteten af fakturaen, herunder for at feltoplysninger er læsbare. Dette gælder også, såfremt Leverandøren anvender et indscanningsbureau.

Af hensyn til fakturamatch skal ordrer faktureres enkeltvist, det vil sige, at flere ordrer ikke må samles på én faktura, ligesom faktura ikke må fremsendes før den sidste del af ordren er leveret, medmindre andet konkret er aftalt eller der er tale om en restordre.

Der må alene udstedes én faktura pr. ordre. Flere fakturaer pr. ordre kan dog udstedes, hvis det sker i forbindelse med afslutning af en ordre med restordreleverance, medmindre Kunden skriftligt meddeler andet.

Krav i nærværende pkt. 7 (inkl. underpunkter) vedr. formatet kan alene fraviges, såfremt at dette sker i overensstemmelse med pkt. 4.

7.1 Fakturaoplysninger

Følgende skal fremgå af hver enkelt faktura:

- Dato for fakturaens udstedelse (fakturadato)
- Dato for levering af de af fakturaen omfattede Produkter (leveringsdato)
- Et fortløbende nummer, der bygger på én eller flere serier, og som identificerer fakturaen (fakturanummer)
- Leverandørens CVR-nummer (eller SE- eller P-nummer – det nummer som Leverandørens NEM-konto er knyttet til)
- Leverandørens fiskale repræsentant
- Leverandørens navn og adresse
- Den bestillende institutions navn, adresse og GLN-nummer (som oplyst på ordren)
- Leveringsadresse (som oplyst på ordren)
- Rekvirentnummer og –navn og/eller personreference
- Ordrenummer (som oplyst på ordren)
- UOM-betegnelse (i henhold til evt. anvisninger fra Digitaliseringsstyrelsen)
- UNSPSC-kode (om muligt)
- Produktets fulde betegnelse (varebetegnelse), som skal stemme overens med varebetegnelsen i Kontrakten. Et Produkt må ikke splittes op i flere varelinjer. Hvis ordren f.eks. lyder på ét hæve-sænkebord, skal varebetegnelsen i fakturaen lyde på ét hæve-sænkebord og ikke f.eks. ét stel og én bordplade.
- Varenummer, som skal stemme overens med varenummer oplyst i Kontrakten
- Mængden af de leverede Produkter
- Pris pr. enhed ekskl. moms (fratrasket rabatter), inkl. evt. afgifter og told pr. enhed
- Pris på varelinjeniveau ekskl. moms (fratrasket rabatter), inkl. evt. afgifter og told pr. enhed
- Pris i alt ekskl. moms (fratrasket rabatter), inkl. evt. afgifter og told
- Gældende momssats
- Det momsbeløb, der skal betales
- Betalingsbetingelser, herunder forfaldsdato (i henhold til Kontrakten)
- Andre oplysninger i medfør af lovgivning

I det tilfælde at der kan faktureres for fragt, afgifter, gebyrer og/eller porto mv., jf. pkt. **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**, skal disse omkostninger særskilt fremgå af fakturaen (gerne på "headerniveau"), og betegnelserne "fragt", "afgift", "gebyr" og/eller "porto" skal anvendes.

Leverandørens fakturaer må ikke indeholde følsomme personoplysninger, herunder CPR-numre, medmindre andet fremgår af Kontrakten.

7.2 Faktura fra udlandet

Faktura fra udlandet må gerne fremsendes som elektronisk faktura. Leverandøren skal oplyse sit registreringsnummer i hjemlandet, herunder VAT-nummer, hvis Leverandøren ikke har et dansk registreringsnummer (CVR-nr./SE-nr.). Kan ovenstående ikke opfyldes, skal der som minimum angives IBAN og SWIFT.

Hvis Leverandøren er hjemmehørende i et land uden for EU/EØS, skal Leverandøren fremsende toldklarering sammen med faktura og kreditnota.

Såfremt Leverandøren ikke har dansk registreringsnummer (CVR-nummer/SE-nummer) og dansk bankkonto skal varekode i henhold til EU's varenomenklatur og det leveredes nettovægt endvidere angives på fakturaen.

7.3 Afvisning af faktura

En faktura, der ikke overholder kravene til fakturaen, kan automatisk blive afvist i Kundens økonomisystem.

Fremsendes en faktura, der ikke overholder kravene i Kontrakten, kan Kunden udskyde betalingen af den pågældende faktura under forudsætning af, at Kunden har oplyst korrekt GLN-lokationsnummer ved ordreafgivelse. Betaling gennemføres i henhold til pkt 8 efter modtagelse af kreditnota, jf. pkt. 7.4, og – korrekt og fyldestgørende – faktura.

7.4 Kreditering

Kreditnotaer skal sendes i OIOUBL- eller CEN EN/PEPPOL BIS-format til det GLN-nummer, der er oplyst på ordren med reference til ordrenummeret, medmindre lovgivningen er til hinder for Kundens krav herom.

Kunden forbeholder sig ret til at modregne kreditnotaer i Leverandørens tilgodehavender hos Kunden.

8 Betalingsbetingelser

Betalingsbetingelsen er 30 dage fra fakturadato under forudsætning af, at Kunden har modtaget korrekt og fyldestgørende faktura i overensstemmelse med pkt. 7. Fakturadato må ikke være tidligere end leveringsdatoen.

Betaler Kunden ikke rettidigt, påløber der fra forfaldsdagen at regne rente i henhold til Rentelovens bestemmelser.

9 Returvarer

9.1 Kundens fejlbestilling

Såfremt Kunden foretager en fejlbestilling, eksempelvis ved at bestille et andet Produkt end tiltænkt, skal Kunden kunne returnere Produktet til Leverandøren, såfremt Kunden giver meddelelse om fejlbestillingen til Leverandøren inden 30 dage efter modtagelsen. Såfremt der er tale om en åbenbar fejlbestilling, og Leverandøren på baggrund af Kundens hidtidige forbrug, må antages at kunne indse dette, er fristen dog 60 dage. Det er en forudsætning for returneringsretten, at Produktet fortsat er intakt.

Kunden betaler returfragten, men det for Produktet betalte beløb skal tilbagebetales til Kunden fuldt ud senest 14 dage efter Leverandørens modtagelse af det returnerede Produkt.

Nærværende pkt. 9.1 gælder alene i det omfang, at lovgivningen eller andre myndighedskrav ikke hindrer Leverandøren i at modtage returvarer, eller hvis Produkterne ikke er specialfremstillede til Kunden. Leverandøren kan endvidere afslå at modtage returvarer i det omfang, der er tale om sterile Produkter.

9.2 Overlager

Såfremt Kunden ligger inde med Produkter, som Kunden ikke forventer at kunne forbruge inden Produkternes udløbsdato, kontaktes Leverandøren med henblik på returnering af disse til hel eller delvis kreditering. Dette kan dog kun ske i særlige tilfælde, og såfremt der er en rimelig restholdbarhed.

Returnering skal altid ske efter nærmere aftale med Leverandøren. Dette gælder i hele kontraktperioden og uanset om Kontrakten er ophørt (og uanset om dette er sket på grund af opsigelse, ophævelse eller Kontraktens udløb). Dette gælder endvidere uanset hvad der måtte fremgå af Kontrakten i øvrigt.

Nærværende pkt. 9.2 gælder alene i det omfang, at lovgivningen eller andre myndighedskrav ikke hindrer Leverandøren i at modtage returvarer, eller hvis Produkterne ikke er specialfremstillede til Kunden. Leverandøren kan endvidere afslå at modtage returvarer i det omfang, der er tale om sterile Produkter.

Uanset ovenstående kan Kunden til enhver tid returnere Produkter, som Kunden ikke forventer at kunne forbruge inden Produkternes udløbsdato (eller hvis udløbsdatoen allerede er overskredet), såfremt Kundens evt. krav i Kontrakten om en bestemt holdbarhed ved levering ikke er overholdt af Leverandøren.

10 Tilbagekaldelse

Ved konstatering af generelle mangler ved et Produkt eller dele deraf (fx som følge af, at Produktet ikke lever op til lovgivning eller Kontraktens krav i øvrigt), som indebærer, at Produktet eller særlige lot-numre skal tilbagekaldes, skal tilbagekaldelsesprocedure og levering af andre antagelige Produkter påbegyndes straks efter, at informationen er kommet frem til Leverandøren. Dette skal ske uden yderligere omkostninger for Kunden. Kundens kontraktansvarlige skal samtidig informeres om tilbagekaldelsen.

11 Ændringer

Kundens krav i henhold til nærværende bilag kan løbende ændres af Kunden, såfremt dette ikke strider mod udbudsretten. Dette gælder eksempelvis i forhold til kravene til hvilke data, der skal fremsendes til Kunden eller Kundens eksterne samarbejdspartner (herunder i forhold til det elektroniske varekatalog og ordrebehandling mv.), kravene til følgeseddel, kravene til forpakning/emballage og mærkning samt kravene til faktura og kreditnota (herunder vedrørende dataformat og indhold) mv.

Ændrer Kunden kravene, vil Leverandøren blive varslet i rimelig tid. Leverandørens omkostninger herved er Kunden uvedkommende, medmindre Leverandøren kan dokumentere, at ændringen medfører væsentlige merudgifter for denne.