

KONTRAKTBILAG 5
Handels- og leveringsbetingelser



Indholdsfortegnelse

1	Introduktion	4
2	Logistiske forhold	4
2.1	Beskrivelse af logistikmønstret hos Kunden	4
2.2	Åbningstider i varemodtagelsen	4
3	Definition af varetyper	5
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
5.1.1	Gebyr mv.	9
5.2	Leveringstid.....	10
5.3	Leveringsservicegrad	10
5.4	Hjemmelevering	10
5.5	Hasteordre	10
5.6	Restordre og dellevering	10
5.7	Krav til transportør.....	11
5.8	Modtagekontrol og varemodtagelse.....	11
5.9	Reklamationshåndtering og fejll levering	12
6	Mærkning, forpakning og transportemballage.....	12
6.1	Følgeseddel	12
6.2	Sampakning	12
6.3	Mærkning af transportemballage	12
6.4	Paller.....	13
6.5	Emballage	13
6.5.1	Emballagekvalitet.....	13
6.5.2	Forpakkingsniveauer	14
6.5.3	Mærkning på forpakkingsniveauer	14
6.5.4	Særlige håndteringskrav	15
7	Fakturering/kreditering.....	15
7.1	Fakturaoplysninger.....	15
7.2	Faktura fra udlandet	16
7.3	Afvisning af faktura.....	16

7.4	Kreditering.....	16
8	Betalingsbetingelser	16
9	Returvarer	16
9.1	Kundens fejlbestilling.....	16
9.2	Overlager	16
10	Tilbagekaldelse	17
11	Ændringer	17

1 Introduktion

Nærværende bilag med eventuelle underbilag definerer *det praktiske* samarbejde mellem Region Midtjylland (også benævnt "Kunden") og Leverandøren om bestilling, levering og betaling for Produkter, særlige forhold vedrørende levering til Kundens lager/lagre, hvilke data der skal leveres til Kundens indkøbssystem før kontraktstart mv.

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 hospitaler, hvis den enkelte repræsentant har en forudgående aftale med en navngiven person hos Kunden. Hospitalernes indkøbsfunktioner kan være behjælpelige med relevant kontakt hos Kunden.
- Kunden skal godkende formålet med repræsentantens besøg, og møders indhold og dagsorden bør derfor være afklaret på forhånd.

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.

2 Logistiske forhold

2.1 Beskrivelse af logistikmønstret hos Kunden

Kunden har indgået kontrakt med Rhenus Warehousing Solutions Denmark A/S (tidligere DKI Logistics A/S) om drift af et fælles regionslager. Størstedelen af Kundens varer skal leveres til dette fælles regionslager. Der vil dog fortsat være varer, som skal leveres til de enkelte hospitaler og enheder, jf. pkt. 2.2.

Kunden arbejder med en strategi, som skal sikre et optimalt dimensioneret regionslager, som foretager afdelingspakkede leverancer til hospitalerne på en effektiv måde. Dette betyder også, at strategien skal sikre Kunden en professionel, fremtidsholdbar forsyningskæde, som understøtter patient- og leveringssikkerhed med lavest mulige totalomkostninger og størst muligt grundlag for indkøbsbesparelser. Der skal på denne baggrund indgås et samarbejde med vareleverandørerne, bl.a. vedr. udviklingen af vareflowet, med henblik på en effektivisering til gavn for begge parter.

Udgangspunktet er, at der skal leveres ét sted ("One-point" strategi). Kunden skal samarbejde med vareleverandørerne om optimering af leveringsstørrelser og leveringstidspunkter til regionslageret.

Ved kontraktindgåelse skal Leverandøren indgå i et løbende samarbejde med Kunden om optimering af samarbejdet og evt. reduktion af priser som følge af tiltag, som reducerer Leverandørens omkostninger. Dette kan f.eks. være ved ændringer i leveringsmængder og leveringshastighed.

2.2 Åbningstider i varemottagelsen

Levering til regionslageret:

Rhenus Warehousing Solutions Denmark A/S driver regionslager for Kunden med følgende leveringssted og åbningstider i varemottagelsen:

Egeskovvej 17

8700 Horsens

Varemodtagelsen er åben 7.00-15.00 på hverdage.

Levering uden om regionslageret:

Kundens hospitaler har pt. nedenstående leveringssteder og vejledende åbningstider i varemodtagelsen:

Aarhus Universitetshospital	Centraldepotet	Carl Krebs' Vej 36 8200 Aarhus N.	7.00-17.00 (alle hverdage)
Aarhus Universitetshospital	Øst-sterillager	Palle Juul-Jensens Boulevard 56 8200 Aarhus N.	7.00-17.00 (alle hverdage)
Regionshospitalet Gødstrup	Varemodtagelsen	Kapelvej 5 7400 Herning	07.00-19.00 (alle hverdage)
Regionshospitalet Viborg	Centraldepotet	Toldbodgade 6 8800 Viborg	07.00-15.00 (alle hverdage)
Regionshospital Viborg	Sterilcentralen	Toldbodgade 6 8800 Viborg	07.00-15.00 (alle hverdage)
Regionshospitalet Randers	Varemodtagelsen	Kirketerpsvej 13 Indgang 15 8930 Randers NØ	7.30-15.00 (man-tors) 7.30-14.30 (fredag)
Regionshospital Viborg	Sterilcentralen	Toldbodgade 6 8800 Viborg	07.00-15.00 (alle hverdage)
Regionshospitalet Horsens	Centraldepotet, Vareindlevering V1	Sundvej 30 8700 Horsens	7.00-15.30 (alle hverdage)

For visse Produkters vedkommende vil der endvidere skulle leveres til øvrige organisatoriske enheder hos Kunden. Dette drejer sig om præhospitalet, sundhedshuse, sociale tilbud og administrationen.

3 Definition af varetyper

Der forefindes Produkter med følgende kategorier: sterile, rene og uklassificerede. Der er forskellige krav til emballagen, som varerne leveres i, ligesom der er forskellige krav til håndteringen og den efterfølgende opbevaring, jf. pkt. 6.5.

4 Stamdata og bestilling

4.1 Stamdata

De af Kontrakten omfattede Produkter skal gøres tilgængelige i Kundens elektroniske indkøbssystem.

Region Midtjylland arbejder på at optimere vareflow og varesortiment samt ensarte vareudbudet på tværs af regionen. Dette indebærer, at der sker en reduktion af det lagerførte varesortiment og af bestillingsvarerne. I den forbindelse vil der være varenumre, som er synlige og tilgængelige for bestilling direkte i Region Midtjyllands indkøbssystem, mens andre Produkter alene vil være synlige i Region Midtjyllands indkøbsaftalekatalog, hvorfra de kan "åbnes", hvis det vurderes, at der er et konkret behov herfor.

Reduktionen af varenumre er allerede tænkt ind i forbindelse med tilrettelæggelse af Region Midtjyllands egne aftaler. I disse tilfælde vil de Produkter, som fremgår af Kontrakten, alle være tilgængelige for bestilling direkte i Region Midtjyllands indkøbssystem. I forbindelse med udbud, som gennemføres sammen med andre ordregivende myndigheder, kan der være varenumre, som ikke er relevante for Region Midtjylland, og som derfor ikke vil være tilgængelige for bestilling.

4.1.1 UNSPSC

UNSPSC-koder i henhold til seneste danske version skal anvendes i forbindelse med oplysninger om varestamdata.

Medmindre andet skriftligt aftales, gælder følgende endvidere:

- Varens UNSPSC-kode skal oplyses på "commodity niveau".
- Varens UNSPSC-kode skal – om muligt – oplyses på den elektroniske faktura og kreditnotaen.

Varens UNSPSC-kode skal oplyses i det elektroniske varekatalog (se pkt. 4.1.3)

4.1.2 Elektronisk varekatalog og data i øvrigt

Leverandøren afholder alle omkostninger forbundet med fremsendelse af varelinjer i elektronisk format. I den forbindelse bemærkes det, at såfremt Kunden vælger, at data skal fremsendes til Kundens eksterne samarbejdspartner, kan det ske på en af to følgende måder:

- Hvis Leverandøren kan sende katalogdata (varestamdata) i OIOUBL-format til Kunden, er dette gratis og sker via Kundens eksterne samarbejdspartner.
- Leverandøren kan efter aftale med Kundens eksterne samarbejdspartner sende data ind til Kunden via enten BiZISLAND løsningen eller via integration mellem Leverandørens systemer og Kundens eksterne samarbejdspartner. For at bruge denne løsning, kræves en aftale mellem leverandøren og Kundens eksterne samarbejdspartner, hvilket pt. vil indebære en årlig udgift på ca. DKK 9.500, som dækker adgang til software og support (såfremt data i forvejen leveres til Kundens eksterne samarbejdspartner, skal der dog alene betales for én ekstra kunde, svarende til en årlig udgift på ca. DKK 1.000).

4.1.3 Udveksling af data

På Kundens anmodning og efter Kundens anvisninger skal Leverandøren fremsende varelinjerne på aftalen i elektronisk format til Kunden eller til Kundens eksterne samarbejdspartner umiddelbart efter kontraktens underskrift.

Det forventes, at Leverandøren kan levere vareinformationer gennem og i overensstemmelse med GS1-standarden.

Kunden skal i den forbindelse gøre opmærksom på følgende forhold:

- Såfremt data skal sendes 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, UBL-format fra NemHandel og VANS-netværk, i XML-format, ved indlæsning af 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 modtagelse 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 data i varekataloget.

Leverandøren skal oplyse følgende data i det omfang disse data ikke allerede fremgår af øvrige kontraktbilag:

- Varens korte varebetegnelse
- Varens lange varebetegnelse
- Basisenhed
- Bestillingsenhed
- Bestillingsvarenummer
- Produktets fysiske størrelse eller volumen
- UNSPSC-kode på minimum tredje niveau
- Distributøren (navn og varenummer), såfremt tilbudsgiver ikke modtager ordrer og leverer selv
- Producenten (navn, varenummer og varemærke, brand)
- Steril, ren eller uklassificeret
- Synonymer
- Dybt link til billede i jpg- eller gif-format
- *Dybt link til produktdatablad*
- *Dybt link til sikkerhedsdatablad*
- *Garanteret holdbarhed fra levering*
- *Håndteringsinformation (fareklasser, temperaturkrav, kemikalieopbevaring og lignende)*
- *Varemærkning (f.eks. Svanemærket, Økologi, Plastkoder, Farligt gods, mv.)*

- CE-mærkningens nummer (certified body)
- *GTIN-nr. (GS1)*

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

Ændringer i ovenstående data skal straks meddeles Kunden og tillades alene i det omfang, det ikke strider imod det anførte i Kontrakten og udbudsretten.

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

4.1.4 Opdateringer i sortiment og priser

Opdateringer i sortiment og priser kan alene ske under de i Kontrakten angivne betingelser.

I forbindelse med en ændring i Leverandørens varenumre skal de tilrettede varenumre indberettes i overensstemmelse med Kundens anvisninger.

4.2 Ordreafgivelse

Medmindre andet fremgår af Kontrakten, skal Leverandøren uden ugrundet ophold fremsende ordrebekræftelse på varelinjeniveau.

Ordrebekræftelsen skal bekræfte, at levering vil ske i overensstemmelse med den afgivne ordre for så vidt angår leveringstidspunkt, mængde mv. Det er således ikke tilstrækkeligt at sende en autogeneret ordrebekræftelse, som fast angiver leveringstidspunkt mv. i overensstemmelse med Kontraktens minimumsbestemmelser, da ordren kan afvige herfra f.eks. ved at angive et senere leveringstidspunkt, end hvad der ville følge af Kontraktens minimumsbestemmelser.

4.2.1 Ordreafgivelse via E-mail

Kunden og Leverandøren kan aftale, at ordreafgivelse kan ske via e-mail, samt at Leverandøren returnerer ordrebekræftelse på samme vis.

4.2.2 Ordre via NemHandel

Kunden ønsker at gøre brug af elektronisk handel (også benævnt E-handel).

Kunden og Leverandøren skal, efter Kundens anmodning herom, samarbejde om at lade hele E-handelsprocessen, fra udveksling af ordrer, ordrebekræftelser, varekataloger, fakturaer og kreditnotaer til rykkere, understøtte af NemHandels-standarden eller tilsvarende. Parternes udgifter i den forbindelse er den anden Part uvedkommende.

Kunden bestiller løbende de af Kontrakten omfattede Produkter ved anvendelse af det af Kunden til enhver tid anvendte elektroniske indkøbssystem. Kunden leverer efter Leverandørens anmodning en beskrivelse af Kundens OIOUBL XML-filformat eller CEN EN/PEPPOL BIS-format.

Danmark har implementeret det europæiske Direktiv om elektronisk fakturering ved offentlige udbud (2014/55/EU) i dansk ret ved lov nr. 1593 af 18. december 2018, som kan få betydning for nærværende bilags bestemmelser om bestilling, levering og fakturering. Leverandøren skal være opmærksom på, at nærværende kontraktbilags bestemmelser (særligt dem vedrørende fakturering) kan blive opdateret i aftaleperioden, således at de overholder gældende ret.

Medmindre andet aftales skriftligt mellem Kunden og Leverandøren, skal Leverandøren dataudveksle i overensstemmelse med Kundens anvisninger.

4.2.3 Bestilling på Leverandørens hjemmeside

Finder ikke anvendelse, medmindre det fremgår af Kontrakten.

4.2.4 Øvrig ordrefølgelse

Ordrefølgelse kan kun ske på anden vis end anført ovenfor i pkt. 4.2.1 - 4.2.3 efter konkret aftale.

4.3 Anden ordremodtager end Leverandøren

Hvis Leverandøren anvender en distributør til levering og fakturering, skal anvendte varenumre på følgeseddel og faktura være ens. Se også pkt. 5.8.

5 Levering

5.1 Leveringsbetingelser

Levering skal ske i overensstemmelse med afgivet ordre, nærværende kontraktbilag og eventuelle bestemmelser herom i Kontrakten.

Levering anses for sket, når de bestilte Produkter stilles til Kundens disposition i ubeskadiget emballage på det af Kunden anviste sted. På dette tidspunkt overgår risikoen for Leverandørens hændelige undergang til Kunden. Leverandøren er forpligtet til at drage omsorg for og bekoste Produkternes udbringelse samt forsikring frem til dette sted.

Medmindre andet konkret aftales skriftligt, anses Produkterne først for at være stillet til Kundens disposition på det tidspunkt, hvor en medarbejder hos Kunden eller en repræsentant herfor, har kvitteret for varemodtagelsen.

Levering skal ske til den adresse, der fremgår af den konkrete indkøbsordre. Levering skal ske inden for åbningstiderne i varemodtagelsen, medmindre andet konkret aftales.

Oversigt over leveringsadresser og åbningstider fremgår af pkt. 2.2.

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

Det fremgår af prisbilaget, hvilke varer der forventes lagerført på det fælles regionslager, alternativt hvilke skaffeverer, der kan leveres samme sted, og hvilke varer der forventes at skulle leveres udenom det fælles regionslager. Der kan dog forekomme ændringer hertil i kontraktperioden.

Medicinsk udstyr skal i øvrigt distribueres i overensstemmelse med Kommissionens vejledning 2013/C 343/01 af 5. november 2013 i god distributionspraksis for humanmedicinske lægemidler, jf. BEK nr. 1541 af 18/12/2019, i det omfang indholdet af guiden ikke strider mod indholdet af Kontrakten i øvrigt.

5.1.1 Gebyr mv.

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

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.

På dage, der i henhold til Kontrakten ikke er at betragte som Hverdage, skal der, uanset hvad der måtte fremgå af Kontrakten i øvrigt, sikres levering i overensstemmelse med Kundens behov ved konkret skriftlig aftale.

5.3 Leveringsservicegrad

Leverandøren skal sikre den højst mulige leveringsevne og leveringskvalitet.

Leveringsevnen måles som antal leverancer (af samtlige bestilte leverancer), der leveres fuldt ud inden for leveringsfristen. Leveringskvaliteten måles som antal mangelfrie leverancer (af samtlige bestilte leverancer).

Leveringsevnen, målt pr. kalendermåned, må aldrig være mindre end 98 %.

Leveringskvaliteten, målt pr. kalendermåned, må aldrig være mindre end 99,5 %.

Leverandøren er forpligtet til på Kundens forlangende at fremsende dokumentation for leveringsevnen og leveringskvalitetens størrelse.

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

Leverandøren skal løbende holde Kunden orienteret, såfremt Leverandøren oplever forsyningsvanskeligheder i forhold til de af Kontrakten omfattede Produkter. Dette skal ske proaktivt, det vil sige, uden at forsyningsvanskelighederne endnu har resulteret i misligholdelse af Kontrakten.

Såfremt forsyningsvanskelighederne medfører, at et eller flere Produkter kommer i restordre, således at Kundens ordre ikke vil blive/bliver imødekommet i tide, er der tale om en forsinkelse i henhold til Kontrakten. Kunden har i dette tilfælde de beføjelser, der følger nedenfor, samt de beføjelser, der, i det omfang disse ikke strider mod nedenstående, måtte følge af Kontrakten ved Leverandørens forsinkelse.

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 førstkommande Hverdag. På områder med konsignationslager skal meddelelse om restordre dog ske straks. Leverandøren må ikke helt eller delvist slette ordrer uden Kundens forudgående accept. Hver ordre skal leveres samlet, bortset fra tilfælde af restordre, jf. ovenfor. Den del af ordren, som ikke er i restordre, skal i så fald leveres samlet inden leveringsfristen.

Kunden er ikke forpligtet til at modtage Produkter i restordre. Således skal den ordregivende Institution hos Kunden skriftligt konkret have accepteret at modtage de pågældende Produkter.

Ved restordre, som medfører mere end 10 Hverdages forsinkelse af det bestilte ("Længerevarende restordre"), skal der endvidere gives besked herom til Kundens driftsansvarlige kontaktperson, jf. Kontraktens pkt. 1.1, hurtigst muligt efter, at det står klart, at der er tale om en Længerevarende restordre.

Ved Længerevarende restordre gælder følgende: Såfremt Kunden i henhold til Kontrakten er berettiget til at foretage dækningskøb, kan Kunden løbende foretage dækningskøb indtil 5 hverdage efter, at Leverandøren har meddelt Kundens driftsansvarlige kontaktperson, at den Længerevarende restordre er ophørt.

Leverandøren skal i tilfælde af restordre tilbyde Kunden et alternativt, substituerende produkt, som skal godkendes af Kundens driftsansvarlige kontaktperson, jf. Kontraktens pkt. 1.1.

Såfremt Leverandøren ikke i sit eget sortiment har et alternativt, substituerende produkt, som kan godkendes af Kunden, skal Leverandøren foreslå et alternativt, substituerende produkt fra en anden leverandør (Den leveringsdygtige leverandør). I et sådant tilfælde er det Leverandørens ansvar at finde et relevant produkt, som kan godkendes af Kunden, sætte Den leveringsdygtige leverandør ind i situationen og sætte Kunden i forbindelse med en kontaktperson hos Den leveringsdygtige leverandør, som kan få en aftale i stand med Kunden. Det er yderligere Leverandørens ansvar at sikre, at Den leveringsdygtige leverandør, over for Kunden, dels kan og vil dokumentere, at det alternative, substituerende produkt overholder Kundens krav i kontrakten inkl. bilag og dels bekræfter, at denne kan og vil levere til Kunden.

Kunden kan kun afslå godkendelse af et foreslået alternativt, substituerende produkt, hvis det foreslåede produkt ikke lever op til de minimumskrav, som fremgår af kravspecifikationen, eller hvis Kunden i øvrigt har saglige argumenter for, hvorfor produktet ikke findes anvendeligt i den konkrete situation.

Evt. meromkostninger afholdes af Leverandøren, uanset om det alternative, substituerende produkt indgår i Leverandørens eget sortiment eller skaffes via en anden Leverandør.

Kunden er berettiget til at fremsende faktura på evt. meromkostninger til Leverandøren, eller evt. modregne beløbet i kommende betalinger til Leverandøren. Ved meromkostninger forstås eksempelvis transportomkostninger, forhøjede priser og andre omkostninger, som Kunden ikke ville have haft, hvis der ikke havde været tale om restordre.

5.7 Krav til transportør

Transport af Produkter til Kunden skal udføres i køretøjer indrettet til formålet. Lastrummet må ikke bære præg af at være forurennet med andre produkter, såsom korn, olie, sand o.l. Transportørerne er ligeledes forpligtet til at overholde gældende ADR regler for transport af farligt gods.

5.8 Modtagekontrol og varemottagelse

Ved levering skal Kunden kvittere for modtagelsen af Produkterne. Kvitteringen gælder dog kun som accept af, at der er modtaget en leverance. Kvitteringen er således ikke en accept af, at Produkterne er modtaget fri for mangler, at alle bestilte Produkter er modtaget, eller at Produkterne er modtaget i rette tid. Endvidere er kvitteringen ikke en bekræftelse af, at antal modtagne kolli svarer til det antal, der fremgår af følgesedlen, da transportøren som oftest ikke kan afvente Kundens optælling. Kunden skal dog senest 2 hverdage efter modtagelsen gøre Leverandøren opmærksom på en eventuel konstateret uoverensstemmelse mellem antal modtagne kolli og antal kolli anført på følgesedlen.

Ved beskadiget emballage, som er åbenbar ved modtagelsen af den samlede forsendelse, skal modtageren straks påtale dette over for transportøren og – såfremt forsendelsen ikke afvises –

gøre påtegning herom på fragtbrev eller følgeseddel, og Kunden skal informere Leverandøren herom umiddelbart herefter.

Ved modtagelsen af Produkterne skal der være overensstemmelse mellem de varenumre, der er angivet på den konkrete ordre og de varenumre, der fremgår af henholdsvis følgesedlen og yderemballageen.

5.9 Reklamationshåndtering og fejll levering

Se Kontrakten.

6 Mærkning, forpakning og transportemballage

6.1 Følgeseddel

Leverancer skal ledsages af en følgeseddel indeholdende oplysninger om:

- Leverandørens varenummer/reference-nummer
- Varebetegnelse
- Kvantum
- Kundens ordrenummer
- Rekvirentens navn og nummer
- Leveringsadresse (som angivet på ordren)
- Eventuelle restordrer

6.2 Sampakning

Varer kan pakkes sammen i samme transportemballage, hvis følgende krav overholdes:

- Levering sker i overensstemmelse med de oplysninger der fremgår af ordren.
- Hvert varenummer skal pakkes i egen yderemballage: N-3 for sterile varer og Y for rene varer. Det er således ikke tilladt at fremsende varer med forskellige varenumre i samme N3/Y.
- Hver ordre skal pakkes for sig. Hvis en ordre består af flere varenumre, må varerne sampakkes i en transportemballage (kasse, palle eller lign), så længe hvert enkelt varenummer er pakket i egen N3/Y, jf. ovenfor.

Hvis der leveres store mængder af blandet gods, skal pallerne pakkes, så der tages mest muligt hensyn til den efterfølgende håndtering hos Kunden, f.eks. ved at samme varenummer ikke leveres spredt ud på forskellige paller.

6.3 Mærkning af transportemballage

Mærkning af transportemballage skal overholde følgende krav:

- Transportemballageen skal være forsynet med en følgeseddel, med det i pkt. 6.1 anførte indhold. Følgesedlen skal være let tilgængelig for Kunden og være placeret uden på pakken eller på pallens forsegling, hvis leveringen sker på paller. Følgesedlen skal være aftagelig fra transportemballageen. Pakker/paller som indeholder farligt gods skal

være forsynet med synlig og aftagelig dokumentation iht. ADR, således at dokumentationen følger pakken/pallen i forbindelse med levering fra regionslageret til de enkelte hospitaler.

- Hvis en ordre leveres med flere pakker/paller, kan det accepteres, at følgesedlen kun påsættes én af pakkerne/pallerne, hvis følgende oplysninger fremgår af hver pakke/palle i ordren:
 - Kundens ordrenummer fra følgesedlen
 - Pakke/palle-nummer ud af antallet af pakker/paller i alt i ordren. Eksempelvis kolli 1 af 2, kolli 2 af 2.
- Pakker/paller mærkes med lot-nummer eller batch-nummer, hvor gældende lovgivning kræver angivelse heraf.
- Pakker/paller med Produkter, som ifølge gældende lovgivning kræver holdbarhedsmærkning, skal mærkes med udløbsdato.
- Transportemballagen for sterile varer skal være mærket med "steril". Det er dog tilstrækkeligt, at mærkningen "steril" fremgår af følgesedlen, hvis denne er synlig på transportemballagen. Såfremt sterile varer leveres i flere kolli, skal hver enkelt kolli være mærket med "steril".
 - Transportemballagen skal endvidere være mærket med stregkode. For disse stregkoder gælder følgende:
 - Den enkelte stregkode skal være læsbar og skal udformes i overensstemmelse med GS1 eller tilsvarende (i kvalitet A eller B eller tilsvarende).
 - Den enkelte stregkode, herunder underleverandørers stregkoder, skal være registreret hos GS1 eller tilsvarende international organisation, og Leverandøren skal give Kunden samt Kundens systemleverandør (herunder leverandører af indkøbsanalysesystemer, forplejningssystemer osv.) tilladelse til at trække de data, som er indgivet om det pågældende Produkt vedrørende globale fejlregistreringer.
 - Leverandøren skal holde dataoplysningerne opdaterede.

6.4 Paller

Alle større varemængder skal leveres på EUR-paller (80x120 cm).

Maksimal pallehøjde må inklusive pallen være 160 cm, medmindre andet konkret aftales.

Paller skal altid leveres i hel og ren stand uden mislugte. Brædder/klodser må således ikke mangle eller være ødelagte, ligesom sømskafte og sømspidser ikke må være synlige. Kunden har ret til at afvise forsendelsen, hvis pallerne beskaffenhed ikke opfylder ovenstående.

Produkterne skal pakkes forsvarligt på pallen, dvs. at Produkterne ikke må kunne forskyde sig på pallen under transport eller udsættes for stød.

6.5 Emballage

6.5.1 Emballagekvalitet

Emballagen skal, udover hvad der måtte fremgå af Kontrakten, overholde følgende:

- Produkterne skal være emballeret på en måde, der sikrer, at Produktets kvalitet ikke forringes i forbindelse med transport, udpakning, håndtering eller opbevaring.
- Emballage skal fremstå hel og ren.

- Emballage må ikke anbrydes under transporten.
- Produktet skal i inderpakningen være håndterbar, både vægtmæssigt og ergonomisk.

6.5.2 Forpakningsniveauer

Sterile Produkter skal emballeres i 3 lag, som skal kunne åbnes og håndteres uafhængigt af hinanden:

- Primær forpakning (N1) - stykpakninger. N1 er det inderste lag emballage for sterile varer og brydes først ved anvendelse af varen. N1 skal sikre, at varen er steril ved anbrud. N1 skal betragtes som ren og håndteres som sådan.
- Sekundær emballage (N2) har til formål at beskytte N1 emballagen. N2 skal dække alle 6 sider af N1 Produktet og skal sikre N1 mod støv ved åbning af N3 og ved den efterfølgende håndtering og opbevaring. N2 er altid at regne som ren og skal håndteres og opbevares som sådan.
- Tertiær emballage (N3) er den emballage, som varen transporteres i. Det er normalt pap. N3 emballagen skal fuldt ud dække N2 emballagen og beskytte den mod støv, snavs og stød under transport og udpakning. N3 emballagen kan modstå slag og støv samt en ringe mængde fugt. N3 forpakning er altid at regne som uren og skal håndteres som sådan.

Wrap/folie indgår ikke som et emballageniveau og kan således ikke være N3.

Såfremt der leveres på paller med wrap/folie, som dermed er transportemballage, skal følgesedlen placeres uden på denne, jf. pkt. 6.3.

Rene Produkter skal emballeres i 2 lag:

- Yderemballage (Y) er det yderste lag emballage for rene varer. Y håndteres urent.
- Inderemballage (I) er det inderste lag emballage for rene varer og skal håndteres rent. I opretholder varens renhed.

Uklassificerede Produkter og farligt gods:

- Emballagen skal beskytte varen under transporten og leve op til eventuelle særlige krav i Kontrakten og i lovgivningen.

6.5.3 Mærkning på forpakningsniveauer

Der skal på N1, N2 og I forpakningerne være en label indeholde følgende;

- Navn eller trade-name på produktet.
- Detaljer der er nødvendige for at kunne identificere varen og indholdet.
- Navn på producenten.
- Globalt, unikt varenummer (f.eks. GTIN).
- Batch code/lot nummer i forlængelse af ordet LOT eller SERIAL NUMBER
- Sidste anvendelsesdato for produktet skal angives med måned og år, når det er relevant.

- Angivelse af særlige opbevaringsforhold hvis der er sådanne.
- Hvis varen leveres sterilt, skal dette fremgå klart.
- Hvis varen er "single use", skal dette fremgå klart.

Mærkningen skal fremgå både som stregkode og læsbar tekst og følge international standard (f.eks. GS1).

Den enkelte stregkode skal være registreret hos GS1 eller tilsvarende international organisation, og Leverandøren skal give Kunden samt Kundens systemleverandører (herunder leverandører af indkøbsanalyzesystemer, forplejningssystemer etc.) tilladelse til at trække de data, som er indgivet om Produktet.

6.5.4 Særlige håndteringskrav

Anvendes ikke af Kunden.

7 Fakturering/kreditering

Fakturering i forbindelse med køb af Produkter i henhold til Kontrakten skal foregå elektronisk i henhold til kravene i nærværende kontraktbilag.

7.1 Fakturaoplysninger

Faktura – samt eventuel kreditnota og rykker – fremsendes elektronisk til det EAN-/GLN-nummer, der er oplyst på ordren i OIOUBL-format eller CEN EN/PEPPOL BIS-format . Det henstilles, at faktura ikke fremsendes som "læs-ind-faktura".

Fakturaen skal indeholde oplysninger i overensstemmelse med momsbekendtgørelsen. Derudover skal følgende overholdes:

- I ordrenummerfeltet angives Kundens indkøbsordrenummer. Ingen andre oplysninger, tegn eller symboler må anføres i dette felt.

Eksempel:

```
<cac:OrderReference>  
<cbc:ID>3001657028</cbc:ID>
```

- Produktets fulde betegnelse (varebetegnelse) skal stemme overens med varebetegnelsen i Kontrakten. Et Produkt må ikke splittes op i flere varelinjer.
- Varenummer skal stemme overens med varenummer oplyst i Kontrakten.
- Der skal faktureres i samme enhed, som fremgår af ordren.
- Rabatter skal anføres for hver varelinje og må ikke oplyses som en samlet rabat.

Fakturaen må ikke indeholde Produkter fra mere end én ordre.

Hvis ordren ikke leveres samlet, må faktura alene fremsendes for den leverede del af ordren.

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

Rykkerskrivelser og kontoudtog skal fremsendes elektronisk opdelt for hvert EAN-nummer i samme format som ovenfor med reference til fakturanummer samt Kundens indkøbsordrenummer.

7.2 Faktura fra udlandet

Faktura fra udlandet – samt eventuel kreditnota og rykker - fremsendes gerne som e-faktura.

Vedrørende fakturaoplysninger henvises til ovenstående i pkt. 7.1 som tillige finder anvendelse på faktura fra udlandet, dog **skal** både Leverandørens og Kundens VAT nummer anføres, idet bilag ellers afvises.

Derudover angives IBAN, SWIFT, EBAN og banknavn.

Leverandører, som er hjemmehørende i et land uden for EØS, skal fremsende toldklarering sammen med faktura og kreditnota.

7.3 Afvisning af faktura

Fremsendes en faktura, der ikke overholder kravene i Kontrakten, kan Kunden afvise fakturaen. Kunden underretter i så fald Leverandøren om årsagen til fakturaens afvisning.

7.4 Kreditering

Indholdet på kreditnota skal opfylde samme krav som ovenfor under pkt. 7.1 hhv. 7.2.

Kunden forbeholder sig ret til at modregne kreditnotaer i Leverandørens tilgodehavender hos Kunden. Det vil medføre, at betalingen vil ske til NEM-konto.

8 Betalingsbetingelser

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

9 Returvarer

9.1 Kundens fejlbestilling

Kunden har ved fejlbestilling ret til at levere Produkter tilbage til Leverandøren, hvis Produkt og emballage er intakte. Tilbageleveringen forudsætter, at Kunden henvender sig til Leverandøren vedrørende tilbageleveringen senest 10 Hverdage efter modtagelsen. De tilbageleverede Produkter krediteres Kunden fuldt ud senest 30 dage efter, at returvareren er overdraget til Leverandøren. Kunden betaler for returtransporten.

Nærværende punkt gælder alene i det omfang, at lovgivningen eller andre myndighedskrav ikke hindrer Leverandøren i at modtage returvarerne. Endvidere gælder nærværende punkt ikke specialfremstillede Produkter.

9.2 Overlager

Hvis Kunden ligger inde med Produkter, som Kunden ikke forventer at kunne forbruge inden Produkternes udløbsdato, kontaktes Leverandøren med henblik på returnering af disse for kreditering. Det kan kun ske i særlige tilfælde, og hvis der er en rimelig restholdbarhed.

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

Nærværende punkt gælder alene i det omfang, at lovgivningen eller andre myndighedskrav ikke hindrer Leverandøren i at modtage returvarerne. Endvidere gælder nærværende punkt ikke specialfremstillede Produkter.

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, ligesom orientering skal sendes til:

Contractmanagement@rm.dk

Meddelelsen om tilbagekaldelse skal indeholde oplysninger om:

- Varenummer på de berørte Produkter (hvis der er flere varenumre, sendes oplysningerne i et excelark med ét varenummer pr. række)
- Lot-nummer
- Ordrenummer
- Kontraktnummer og/eller ESDH nr.
- Beskrivelse af fejlen/problemet med Produktet
- Beskrivelse af risikoen ved fortsat brug af Produktet
- Har Leverandøren et alternativt produkt? (Hvis ja, hvilket?)
- Hvad skal der ske med de tilbagekaldte Produkter?

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.