

# Condiciones Comerciales Inibsa Hospital

## 1. PRECIOS

Los precios de facturación de INIBSA HOSPITAL serán aplicables de acuerdo a la tarifa vigente

## 2. PEDIDOS

Los pedidos se pueden tramitar por varias vías:

- Telefónicamente al 93 860 95 00
- Email: [hospital.pedidos@inibsa.com](mailto:hospital.pedidos@inibsa.com)
- Fax: 93 843 78 84
- EDI : Punto operacional 8410840000207

Los pedidos superiores a 90 € (Sin IVA) se tramitarán bajo la condición de Portes Pagados, asumiendo INIBSA HOSPITAL los gastos de transportes de la expedición.

En los casos en los que el pedido no supere el valor mínimo de 90 € (Sin IVA), se incluirá un cargo adicional de 10 € en concepto de “gastos de gestión”, en la factura resultante del pedido.

Para pedidos urgentes con plazo de entrega en 24 horas y con servicio en la franja horaria anterior a las 14 h. se aplicará un cargo adicional de 6 €.

## 2. ANULACION DE PEDIDOS

Los pedidos podrán ser anulados por el CLIENTE dentro de las 24h a partir de la fecha de recepción del pedido.

Pasadas 24 h, en los casos en los que la anulación del pedido sea por causas ajenas a INIBSA HOSPITAL y haya generado gastos de transporte, INIBSA HOSPITAL facturará al cliente los costes del transporte que se hayan generado.

## 3. TRANSPORTE

Los plazos de entrega de las expediciones con carácter general son de 24-48 h. pudiendo sobrepasar este plazo en zonas rurales o pedanías.

Si el cliente requiere una entrega especial con carácter urgente, se informará al cliente del coste de transporte adicional, para su aceptación.

Las roturas y desperfectos de la mercancía que el cliente considere que son atribuibles a un trato inapropiado por parte del transportista, deberán ser comunicadas al Servicio de Atención al Cliente en adelante (SAC), dentro de las primeras 24h, lo que facilitará la gestión inmediata de la incidencia con la agencia de transportes.

Fuera de este plazo, las reclamaciones por roturas y desperfectos deberán ser igualmente comunicadas al SAC para su tramitación y aprobación, aunque INIBSA HOSPITAL no podrá garantizar la reposición de la mercancía deteriorada sin cargo, si el cliente no ha hecho constar la incidencia en el conforme de entrega de la agencia de transporte.

Es responsabilidad del CLIENTE verificar que el número de bultos recibidos concuerdan con los que figuran en el albarán entregado por el Transportista y que se encuentran en buen estado.

En caso de existir alguna incidencia, es muy importante anotarla en el documento de entrega de la agencia de transporte.

La firma y/o sello del documento de entrega del transportista, sin anotación alguna, implica que el cliente acepta la mercancía en las condiciones que ha sido entregada.

Ante cualquier posible discrepancia que pudiera surgir, deberá contactar con su gestora del SAC, para gestionar la reclamación.

## 4. CONDICIONES DE PAGO Y GESTION DEL CRÉDITO

Las condiciones de pago estipuladas por INIBSA HOSPITAL, son a 30 días fecha factura, con forma de pago preferentemente domiciliación bancaria.

El CLIENTE debe comunicar al Servicio de Atención al cliente de INIBSA HOSPITAL cualquier posible discrepancia relacionada con las facturas

El incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del CLIENTE podrá ocasionar tanto el bloqueo de posteriores pedidos como la revisión de las condiciones de pago.

En caso de impago de la factura, INIBSA HOSPITAL se reserva el derecho de reclamar intereses de demora costes de cobro, según se estipula en la ley 3/2004 y sus posteriores modificaciones por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en operaciones comerciales

## 5. DEVOLUCIONES PRODUCTO

Cualquier devolución que el CLIENTE desee realizar, deberá comunicarla previamente al SAC, informando del motivo de la devolución, el detalle de los productos afectados, cantidades, lotes y fechas de caducidad.

Si la devolución es aceptada, la gestora del SAC, previa autorización de Dirección Comercial, facilitará al cliente un nº de registro sobre el que se debe documentar esta devolución.

Este nº de registro se deberá indicar en la documentación que acompañe la devolución y en los bultos que se remitan a INIBSA HOSPITAL.

En los casos en los que la devolución no sea atribuible a una incidencia con responsabilidad de INIBSA HOSPITAL, los portes de la devolución irán a cargo del CLIENTE y en caso de que el CLIENTE remita la mercancía a portes debidos, en el documento de abono se repercutirá el coste de transporte.

INIBSA HOSPITAL no se hace responsable de aquellas devoluciones de producto que no hayan sido previamente autorizadas como se indica en el párrafo anterior.

No se aceptará, en ningún caso, la devolución de unidades de consumo (unidades individuales) y sólo podrán ser devueltas unidades de venta completas (cajas completas).

## 5.1 Productos Sanitarios

INIBSA HOSPITAL solo aceptará devoluciones en el supuesto de que el producto estuviera fuera de especificaciones u otra incidencia imputable a la compañía. En este caso INIBSA HOSPITAL asumirá los gastos de transporte.

## 5.2. Especialidades Farmacéuticas

Las devoluciones de especialidades farmacéuticas se regirán según los criterios definidos en el R.D. 726/1982 que regula la caducidad y devoluciones de las mismas a los laboratorios.

Toda devolución autorizada por caducidad llevará implícito el abono correspondiente, al cual se aplicará una deducción del 25% en concepto de gastos de gestiones y servicios asociados (recepción, revisión, administración, comunicaciones y permisos para su destrucción, costes de destrucción, etc,...).

Con la entrada en vigor el 9 de febrero 2019 del Reglamento Delegado (UE) 2016/161 para la implementación de dispositivos de seguridad en la cadena de suministros de medicamentos, superados los 5 días naturales desde la fecha de expedición de nuestros almacenes, NO se aceptarán devoluciones por errores no imputables a INIBSA HOSPITAL.

## 6. GESTION RESIDUOS

El cliente se responsabiliza de la gestión responsable de los residuos originados a partir de los productos adquiridos a INIBSA HOSPITAL.

## 7. SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

### 7.1 Horario

Nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC) atenderá cualquier consulta o reclamación en el siguiente horario:

**De lunes a Viernes:** de 7:30 h y as 15:30 h. ininterrumpidamente.

### 7.2. Direcciones y Teléfonos de contacto

INIBSA Hospital, SLU  
Ctra.Sabadell a Granollers, Km. 14,5  
08185 Lliçà de Vall  
Barcelona

email: [hospital.pedidos@inibsa.com](mailto:hospital.pedidos@inibsa.com)

Teléfonos de contacto: 93 860 95 10; 93 860 95 12; 93 860 95 00

Fax: 93 843 78 84

**Juan Abad**  
**Director Marketing & Ventas**  
**INIBSA HOSPITAL, SLU**