

DENNÁ PRÍRUČKA PRE OBCHODOVANIE S YTONGOM

1. Údaje potrebné pre spracovanie objednávky

Vzorový **objednávkový formulár a online objednávkový systém** nájdete na našej stránke <https://objednavky.ytong.sk>. Svoje objednávky posielajte na e-mail objednavky.sk@xella.com.

Overte si, či ste v objednávke uviedli všetky potrebné údaje:

- ☑ či ide o objednávku na objekt alebo sklad,

Pre objednávku na sklad
(skladový bonus) uveďte:

„Sklad“ (alebo podobnú špecifikáciu)

Pre objednávku na objekt
(s objektovou zľavou) uveďte:

„Číslo objektu“ (obdržíte e-mailom na základe potvrdenia ponuky)

Bez tohto unikátného čísla objednávku s objektovou zľavou neposielajte!

- ☑ unikátne číslo každej objednávky;
- ☑ čísla materiálov podľa cenníka Xella objednané v správnych jednotkách;
- ☑ miesto dodania;
- ☑ kontaktnú osobu pre spracovanie objednávky, vrátane telefonického kontaktu;
- ☑ kontaktnú osobu na výkladke / stavbe, vrátane telefonického kontaktu;
- ☑ typ dopravy: vlastná alebo Xella;
- ☑ spôsob výkladky: vozík, žeriav alebo auto s rukou.



Uvedenie všetkých potrebných údajov je nutné pre rýchle a bezproblémové spracovanie objednávky! Neúplná objednávka bude spracovaná neskôr a s veľkým rizikom chyby! V prípade nejasností kontaktujte vašu špecialistku objednávok Zákazníckeho servisu. Požadovaný termín dodania uvádzajte v objednávke ako konkrétny číselný dátum - nie slovne „ihneď“ apod.

2. Doprava výrobkov

Štandardná doba dodania

2 až 5 dní (podľa regiónu)

Doba dodania autom s hydraulickou rukou

3 až 10 dní (podľa regiónu)

Doba dodania sa môže navýšiť:

- v prípade produktov na objednávku ako sú Multipor, Silka či schody Ytong;
- v závislosti od aktuálnej kapacity dopravy.

Upozornenie: negarantujeme dodania na presný čas ani expresné dodávky!

Dôležité upozornenie k dátumom dodania:

- **Dátum v Potvrdení zákazky** je vždy **predpokladaný** a môže sa meniť
- **Skutočný dátum dodania** je uvedený v **Transportnom avíze**

Vlastná doprava (s dotáciou od 10 ton)

- ☑ V objednávke uveďte: dodací závod, ŠPZ vozidla a meno šoféra.
- ☑ Kamión je možné pristaviť až po obdržaní e-mailového dokumentu Potvrdenie zákazky, inak nemusí byť odbavený na počkanie, alebo sa môže doba odbavenia značne predĺžiť.
- ☑ Na miesto nákladky prídte minimálne 1 hodinu pred ukončením otváracej doby (v sezóne 6.00 – 18.00, resp. 7.00 – 15.00 v závode Šaštín-Stráže).
- ☑ V záujme skrátenia čakacích dôb na nakládke vám ponúkame možnosť telefonicky si vopred overiť aktuálnu situáciu v závode:
Šaštín-Stráže: 046 5188 609;
Zemianske Kostolany: 046 5188 602;
Hrušovany u Brna: +420 547 102 601.

Více pozri Doprava materiálu str. 18.

3. Paletové hospodárstvo

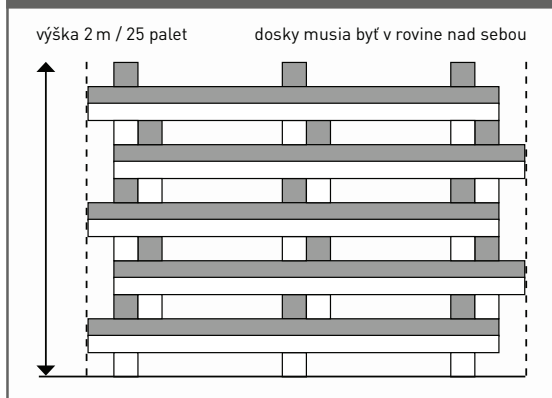
Výška zálohy za palety	€
Ytong, Silka, Multipor a AT	4,40 €
Euro	10,00 €

Záloha bude vyúčtovaná s opotrebením pri vrátení palety (3,55 € za Ytong a Silka paletu, 9,00 € za EUR paletu). Lehota pre vrátenie palet je 1 rok.

Zvoz paliet

Zaisťujeme **bezplatný zvoz minimálne 200 a viac kusov paliet**. Objednávku na zvoz paliet zašlite na adresu doprava@xella.com. Objednávky zvozu paliet **akceptujeme jedine od vlastníkov paletových kont**, alebo od tretích strán poverených plnou mocou. Zvoz je štandardne realizovaný do 30 dní od dátumu prijatia objednávky.

Palety na vrátenie musia byť uložené do výšky 2 m / 25 palet a dosky musia byť v rovine nad sebou ako na obrázku!



Pri vrátení paliet je zákazník povinný zabezpečiť roztriedenie paliet podľa jednotlivých druhov a rozmerov.

Faktúru zodpovedajúcu potvrdenému množstvu vrátených nepoškodených paliet je povinný vystaviť zákazník (Xella nevystavuje dobropisy).

4. Automatické zasielanie faktúr a dodacích listov

Faktúry a dodacie listy sú automaticky jedenkrát denne zaslané na jeden vami uvedený e-mailový kontakt:

- ✓ faktúry na e-mailovú adresu **plátcu/príjemcu faktúry;**
- ✓ **dodacie listy na e-mailovú adresu pobočky.**

V prípade záujmu o nastavenie vašej e-mailovej adresy pre automatické zasielanie faktúr a dodacích listov pošlite svoju požiadavku na e-mailovú adresu katarina.simova@xella.com.

5. Koho kontaktovať v nasledujúcich popredajných situáciách?

Po podpise príslušných zmlúv a obchodnej dohody s vaším odborným poradcom zaisťujú pracovníci Zákazníckeho servisu nasledujúce popredajné služby:

Katarína Šimová

tel.: 0903 540 305 katarina.simova@xella.com

- ✓ **dobropisy a hrubopisy;**
- ✓ **odberateľská fakturácia;**
- ✓ **paletové kontá;**
- ✓ **nastavenie e-mailov pre automatické zasielanie faktúr a dodacích listov.**

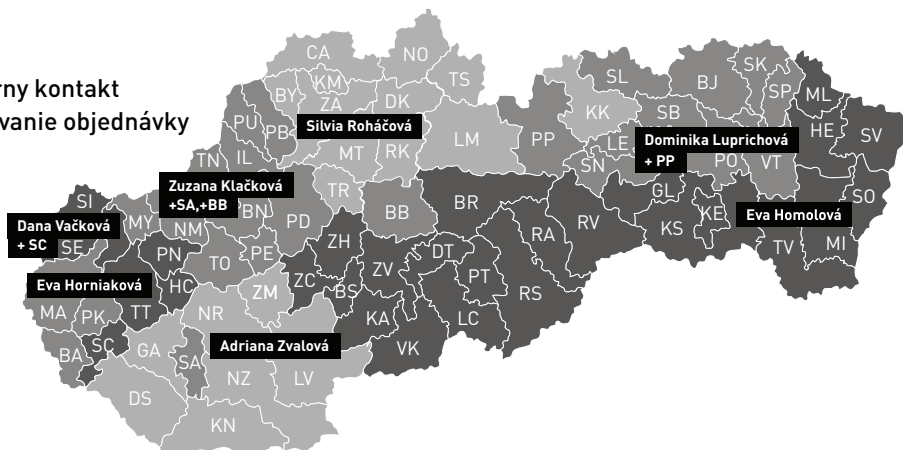
Pavol Prstek

tel.: 0918 679 706 pavol.prstek@xella.com

- ✓ **vyplatenie bonusov;**
- ✓ **reklamácie**
(po schválení vaším odborným poradcom);
- ✓ **kmeňové dáta zo zmlúv**
(kontaktné osoby, adresy, e-mail, pobočky...).

Zodpovednosť za spracovanie objednávok (podľa okresov príjemcu materiálu)

Váš primárny kontakt
pre spracovanie objednávky



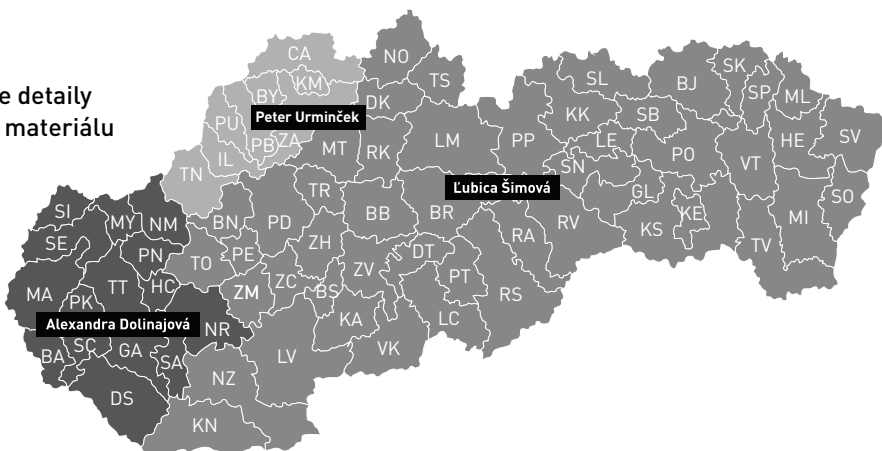
Špecialistky objednávok Zákazníckeho servisu

(dostupnosť materiálu, vyťaženie kamiónov, vlastná doprava, predpokladaný dátum dodania)

Eva Horniaková	tel.: 046 5188 123	objednavky.sk@xella.com
Dana Vačková	tel.: 046 5188 244	
Zuzana Klačková	tel.: 046 5188 126	
Adriana Zvalová	tel.: 046 5188 242	
Silvia Roháčová	tel.: 046 5188 125	
Dominika Luprichová	tel.: 046 5188 243	
Eva Homolová	tel.: 046 5188 124	
Katarína Šimová (vedúca)	tel.: 0903 540 305	

Zodpovednosť za realizáciu dopravy (podľa okresov príjemcu materiálu)

Kontakt pre detaily
k vykládke materiálu



Dispečeri dopravy Zákazníckeho servisu

(doprava Xella, zvoz paliet, dohodnutie termínu a vykládka s príjemcom materiálu)

Alexandra Dolinajová	tel.: 0903 223 087	doprava@xella.com
Ľubica Šimová	tel.: 0918 679 710	
Peter Urminček	tel.: 0918 796 577	
Matej Sýkora (vedúci)	tel.: 0918 679 732	

6. Tipy pre urýchlenie spracovania vašej objednávky

- ✓ **Nikdy neposielam objednávku na stavbu bez čísla objektu** – predlžuje to spracovanie objednávky a hrozí riziko chýb.
- ✓ Pracujem s **Oznámením o prijatí objednávky, Potvrdením zákazky a Transportným avízom, ktoré obsahujú dôležité a záväzné informácie!** Tieto dokumenty sú automaticky zaslané na e-mail vašej pobočky uvedený v zmluve.
- ✓ V objednávke vždy uvádzam **čísla jednotlivých materiálov podľa cenníka Xella (obj. č. výrobku pri každom materiáli).**
- ✓ **Objednávky posielam po jednom kamióne:** 30 paliet alebo 23,5 tony.
- ✓ V objednávke uvádzam materiál, ktorý je **z logistických dôvodov možné doložiť alebo naopak ponížiť** – ušetríte si čas jedného telefonátu.
- ✓ **Min. objednávacie množstvo (pre dopravu Xella)** na jedno výkladkové miesto pri dvojvýkladke **je 1/3 štandardného objemu (10 paliet).** Menšie objednávky je možné realizovať vlastnou dopravou.
- ✓ V prípade objednávky neucelených paliet jasne **upresním požiadavku zaokrúhlenia hore alebo dole na celé palety.**
- ✓ Objednávky **stropných nosníkov posielam jedine podľa počtu kusov,** objednávky na m² spracovať nie je možné.
- ✓ Objednávky **schodov posielam jedine s číslom kladačského plánu.**
- ✓ V prípade objednávky na viac kamiónov stanovím, **ktorý sortiment má byť dopravený v jednotlivých kamiónoch a harmonogram vývozov.** Rámcové objednávky postupne upresňujem jednotlivými objednávkami.
- ✓ **Neštandardné požiadavky,** akými sú väčšie množstvo materiálov na objednávku, dodávka viacerých kamiónov na jeden deň a iné, **avizujem s čo najväčším časovým predstihom.**

Svoje požiadavky formou e-mailu aj telefonicky doložím **jedným z identifikačných čísel: objednávka, zákazka, dodávka, preprava, dodací list, faktúra** z dôvodu overenia prístupu k údajom aj rýchlosti spracovania.

Otváracie hodiny

Zákazníckeho servisu,
vrátane spracovania
objednávok a dopravy
sú v pracovné dni
od 7.00 do 15.00 hod.



Vždy sa riadte dokumentami, ktoré automaticky zasielame na e-mail vašej pobočky. Obsahujú dôležité informácie!

V prípade dotazov kontaktujte príslušnú zodpovednú osobu:

- Neprišiel mi **žiadny dokument**
→ **špecialistka objednávok**
- Prišlo mi **Oznámenie o prijatí objednávky**
→ **špecialistka objednávok**
- Prišlo mi **Potvrdenie zákazky**
→ **dispečer dopravy**
- Prišlo mi **Transportné avízo**
→ **dispečer dopravy**



Zdvihli sme vám náladu alebo adrenalín?



Spracovanie objednávok, dopravu Xella, odbavenie, zvoz paliet a popredajný servis pre vás zabezpečuje oddelenie Zákazníckeho servisu. Našou víziou je splniť a prekonať vaše očakávania, a preto nás zaujímajú vaše spätné väzby.

Napište nám, čo funguje a čo nie – všeobecne, aj pre konkrétne prípady – na adrese www.ytong.sk/ocakavania!

7. Najčastejšie otázky

Chcem poslať objednávku s objektovou zľavou a ešte nemám číslo objektu.

Takúto objednávku nikdy neposielajte bez čísla objektu – predlžuje sa tým spracovanie objednávky a hrozí riziko chýb. Pre nové číslo objektu kontaktujte vášho odborného poradcu. Existujúce číslo objektu nájdete vo vašom e-maili.

Ako viem, že moju objednávku spracovávate?

Do e-mailu vám príde Oznámenie o prijatí objednávky alebo Potvrdenie zákazky s informáciami o plátcovi, pobočke, príjemcovi, takisto s uvedením materiálu a predpokladaným dátumom dodania.

Čo mám spraviť, keď potrebujem zistiť dostupnosť materiálu na sklade Xella?

Kontaktujte príslušnú špecialistku objednávok, ktorá vám túto informáciu poskytne.

Ako zabezpečím doťaženie kamiónu?

Ucelený kamión je braný ako 30 paletových miest alebo 23,5 tony. Hmotnosť je možné spočítať podľa produktových údajov v cenníku. Najjednoduchším spôsobom je objednávka cez objednávkový systém <https://objednavky.ytong.sk>, kde sa vyťaženie automaticky počítá. Pokiaľ si nie ste istý, kontaktujte špecialistky objednávok, pozri stranu 21.

Aké sú správne objednávacie jednotky materiálu?

- Palety sú základnou objednávacou jednotkou
- Vrecia pre malty a omietky
- Kusy pre preklady, schody, komíny a stropy

Materiál vždy identifikujte podľa objednávkového čísla výrobku (obj. č. výrobku) z cenníka Xella.

Aké sú podmienky dodávky na stavbu?

1. Bezproblémová zjazdnosť cesty pro veľký kamión – šírka a výška, spevnený povrch, upravený terén, možnosť otáčania alebo krátkeho vycúvania.
2. Osoba oprávnená prevziať dodávku riadne potvrdí dodací list a uvedie prípadné nedostatky.

Kolko stojí služba výkladky autom s hydraulickou rukou?

Táto služba je spolatnená sumou 99 €, resp. podľa okresu za každú výkladku štandardne vedľa kamióna. Výkladky na podlažie a prekládky z privesu sú spolatnené individuálne a nie vždy sú možné. Pre overenie dostupnosti kontaktujte dispečera dopravy, pozri strana 21.

Kolko stojí služba dvojjýkladky?

Dvojjýkladku poskytujeme jedine v rámci okresu a je zadarmo. Základnou podmienkou pre dvojjýkladku je vyloženie minimálne 10 paliet na výkladkovom mieste.

„Volá mi zákazník a požaduje informáciu o dátume dodania.“

V e-mailových dokumentoch Potvrdenie zákazky resp. Transportné avízo nájdete informáciu o dátume dodania. Stavbu kontaktujeme vopred pred dátumom dodania.

Zákazník požaduje dodanie na presný čas. Čo s tým?

Túto dopravnú službu Xella aktuálne neposkytuje. Všetky časy dodania sú orientačné, vrátane prípadných informácií od dopravcov.

Ako mám riešiť, keď mi príde poškodený materiál dopravou?

Pre uplatňovanie reklamácie dopravy je nevyhnutné zadokumentovať dôkazy o spôsobení škody dopravcom prostredníctvom fotodokumentácie a zapísania výhrad do dodacieho listu.

Ktoré údaje majú byť na správne potvrdenom dodacom liste?

Príjemca materiálu potvrdí dodací list s uvedením mena a priezviska osoby, ktorá tovar prijíma (tlačenými písmenami), podpisu a prípadne názvu firmy a pečiatkou.

Akú cenu nájdem vo faktúrach?

Fakturačná jednotka je 1 kus. Ostatné ceny (€ za m³, m², m¹) sú odvodené od fakturačnej ceny za 1 kus a sú zaokrúhlené.

8. Objednávky služieb Ytong



Založenie rohov muriva (Ytong majstri)

Službu si zadarmo objednáte najmenej 14 dní vopred na tel. čísle:

0918 679 -703/-704 (kraje Bratislavský, Nitriansky, Trnavský, Trenčiansky),

0918 679 705 (kraje Banskobystrický, Žilinský) alebo 0918 679 790 (kraje Prešovský a Košický).

Služba zahŕňa založenie rohov prvého radu obvodového muriva, preškoleným a certifikovaným Ytong majstrom.



Špecifikácia materiálu a cenovej ponuky

Špecifikáciu materiálu a cenovú ponuku zabezpečí odborný poradca vo vašom regióne, na základe dodaných podkladov – výpis materiálu, projekt (pôdorys, rezy). Špecifikáciu a cenovú ponuku vám spracujeme do 7 dní.



Služby Multipor

Návrh konštrukčného detailu vnútorného zateplenia

Pre správnu funkciu vnútorného zateplenia musí byť odborne navrhnutý spôsob a rozsah zateplenia u príslušných detailov stavby. Tento návrh môžete objednať v spoločnosti Xella. Kontaktujte našich odborných poradcov.

Cenové ponuky, informácie o vlastnostiach produktov a vhodnosti ich použitia, ako aj produktové certifikáty a pod., vám poskytnú odborní poradcovia pre daný región. Kontakty nájdete na strane 27.



Výkresy skladby stropov a schodísk

Na základe potvrdenia objednávky od investora alebo stavebnej firmy pre vás zabezpečíme výkresy skladby stropov a schodísk. Kontaktujte vášho odborného poradcu.



Zapožičanie pásovej píly

Pokiaľ máte záujem o zapožičanie pásovej píly, kontaktujte vášho odborného poradcu. Štandardná zmluvná cena prenájmu je 8,30 €/deň bez DPH. Počet píl, ktorými disponujeme, je obmedzený. Vyhradzujeme si právo výberu podľa veľkosti a dôležitosti stavby, na ktorú je píla dopytovaná.

9. Cenové ponuky – dopyty objektovej zľavy

Pre dohodnutie objektovej zľavy kontaktujte odborného poradcu pre váš región, pozri stranu 27.

Skontrolujte si, či vaša požiadavka na objektovú zľavu obsahuje:

- Kontakt na investora alebo stavebnú firmu (meno, adresa, telefónny kontakt, e-mail).
- Miesto stavby a miesto dodania
- Termín dodávok
- Informácie o dopytovanom materiáli (špecifikácia materiálu a pod.)

10. Reklamácie

Reklamácie poškodených vytriedených výrobkov realizuje odborný poradca priamo na vašom sklade alebo stavbe. Poškodený materiál sa nevracia. Náhrada za reklamované výrobky prebieha formou finančného plnenia – dobropisu, štandardne do 30 dní po spísaní reklamačného zápisu.

Dokumenty Potvrdenie zákazky a Transportné avízo vo vašom e-maile obsahujú všetky informácie potrebné pre spracovanie objednávky!

Po odoslaní objednávky sa vždy riadte dokumentami, ktoré sú zasielané na e-mail vašej pobočky.

Obsahujú dôležité informácie! V prípade otázok kontaktujte príslušné zodpovedné

(spracovanie objednávok sa skladá zo spracovania zákazky a realizácie dopravy):

- Neprišiel mi **žiaden dokument**
→ špecialistka objednávok – pozri 1.
- Prišlo mi **Potvrdenie zákazky**
→ dispečerka dopravy – pozri 2.
- Prišlo mi **Oznámenie o prijatí objednávky**
→ špecialistka objednávok – pozri 1.
- Prišlo mi **Transportné avízo**
→ dispečerka dopravy – pozri 2.

1. Váš hlavný kontakt pre spracovanie objednávky je špecialistka objednávok

Zabezpečí pre vás všetky informácie do odoslania Potvrdenia zákazky:

- ✓ Dostupnosť materiálu sklodom a predpokladaný dátum dodania.
- ✓ Vyťaženie kamiónov, poradie viacerých kamiónov na stavbu.
- ✓ Spracovanie objednávok vlastnej dopravy.

objednavky.sk@xella.com

Kontakt na špecialistku objednávok pre váš okres nájdete na strane 21.

2. Hlavný kontakt pre stavbu a výkladku materiálu je dispečerka dopravy

Zabezpečí pre vás všetky informácie po odoslaní Potvrdenia zákazky:

- ✓ Dohodnutie termínu a výkladky s príjemcom materiálu.
- ✓ Doprava Xella, vrátane zvozu palet.

doprava@xella.com

Kontakt na dispečerku dopravy pre váš okres nájdete na strane 21.

Štandardná doba dodania je 2 až 5 dní, pre auto s hydraulickou rukou 3 až 10 dní.



Uvedené doby dodania platia v závislosti od regiónu a aktuálnej kapacity dopravy. **Doby dodania sú zásadne ovplyvnené kompletnými údajmi vo vašich objednávkach a dodatočnými zmenami objednávok!** Predovšetkým nikdy neposielajte objednávku s objektovou zľavou bez čísla objektu!

str. 19

Údaje potrebné pre spracovanie objednávky

str. 22

Tipy pre urýchlenie spracovania vašej objednávky

str. 23

Najčastejšie otázky



S kým riešiť bonusy, paletové kontá, dobropisy a hrubopisy či reklamácie po schválení ADM? Kontakty nájdete na strane 20.