

DENNÁ PRÍRUČKA PRE OBCHODOVANIE S YTONGOM

1. SPRACOVANIE OBJEDNÁVOK

A. Potrebné údaje

Pre objednanie tovaru použite náš on-line objednávkový systém na <https://objednavky.ytong.sk>, alebo odošlite objednávkový formulár vo formáte xls na e-mailovú adresu objednavky.sk@xella.com.

Uvedte do objednávky:

- pokiaľ ide o objednávku na sklad so skladovou zľavou:

"Sklad" alebo inou obdobnou špecifikáciou

- pokiaľ ide o objednávku na objekt s objektovou zľavou:

„Číslo objektu“ ktoré ste dostali e-mailom na základe potvrdenia ponuky

Bez tohto jedinečného čísla objektu nemôžete spracovať objednávku!

- Vaše unikátne číslo každej objednávky;
- čísla materiálov podľa cenníka Xella objednané v správnych jednotkách;
- miesto dodania;
- termín dodania (konkrétny dátum);
- meno objednávateľa vrátane telefonického kontaktu;
- meno kontaktnej osoby na príjem tovaru pri vykládke (sklad, stavba) vrátane telefónneho kontaktu;
- druh dopravy: Vlastná alebo Xella, požiadaviek na auto s rukou;
- spôsob vykládky: vozík, žeriav alebo auto s rukou.

Uvedením všetkých potrebných údajov prispějete k rýchlejšiemu a bezproblémovému spracovaniu objednávky!

V prípade nejasností kontaktujte vašu špecialistku objednávok Zákazníckeho servisu.

B. Tipy pre urýchlenie

- Nikdy neposielam objednávku s objektovou zľavou bez čísla objektu.
- Na e-mail uvedený v objednávke obdržím: "Oznámenie o prijatí objednávky", "Potvrdenie zákazky" a "Transportné avízo", ktoré obsahujú dôležité a záväzné informácie!
- 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.
- Min. objednávacie množstvo (pre dopravu Xella) na jedno miesto výkladky je 1/3 štandardného množstva (10 paliet). Menšie objednávky realizujte vlastnou dopravou.
- Ak objednávam tovar na kusy, uvediem, či požadujem **zaokrúhlenie** na celú paletu smerom hore alebo dole.
- Objednávky **stropných nosníkov** posielam podľa **počtu kusov**.
- Objednávky **schodov** posielam s **čísлом kladáckého plánu**.
- V objednávke 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 i telefonicky doložím jedným z **identifikačných čísiel: objednávka, zákazka, dodávka, preprava, dodací list**.

2. DOPRAVA VÝROBKOV

Doba dodania:

štandardná
2 až 5 dní (podľa regiónu)
autom s hydraulickou rukou
3 až 10 dní (podľa regiónu)

Doba dodania sa môže predĺžiť u produktov na objednávku alebo v závislosti od aktuálnej kapacity dopravy.

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

Negarantujeme dodávku na presný čas ani expresné dodávky!

Vlastná doprava (s dotáciou od 10 ton)

- V objednávke uveďte: dodací závod, ŠPZ vozidla a meno šoféra.
- Kamión pristavte až po obdržaní e-mailového dokumentu "Potvrdenie zákazky".
- Na miesto nákladky prídte min. 1 hodinu pred ukončením otváracej doby (v sezóne 6 – 18 hod, resp. 7.00 – 15.00 v závode Šaštín-Stráže).
- Overtte si aktuálnu situáciu na nakladke:
Šaštín-Stráže: 046 5188 609;
Zemianske Kostoľany: 046 5188 602;
Hrušovany u Brna: +420 547 102 601.

Viac pozri Doprava materiálu str. 18

3. PALETOVÉ HOSPODÁRSTVO

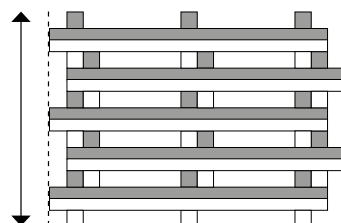
Výška zálohy za palety	€
Euro	10,00 €
Ytong, Silka, Multipor a AT	4,40 €

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

Zvoz paliet

- Zaisťujeme **bezplatný zvoz paliet 200 a viac kusov z maximálne 2 predajných skladov.**
- Objednávku na zvoz paliet zašlite na adresu doprava@xella.com. Objednávky **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 k vráteniu musia byť uložené.**

výška 2 m / 25 palet dosky v rovine nad sebou

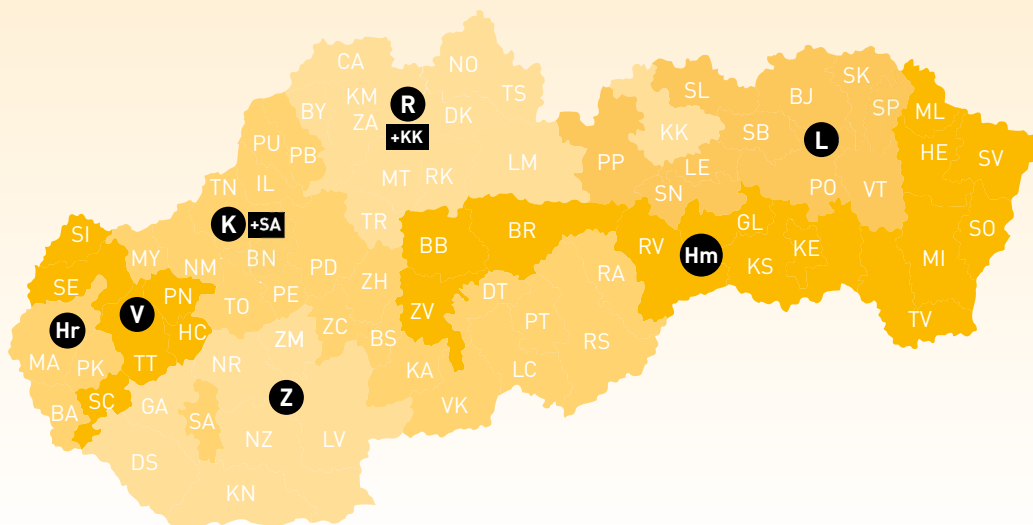


- Pri vrátení palety je zákazník povinný zabezpečiť **roztriedenie paliet** podľa jednotlivých druhov a rozmerov paliet.

Faktúru odpovedajúcu potvrdenému množstvu vrátených nepoškodených paliet je povinný **vystaviť zákazník** (Xella neposkytuje dobropisy na základe príjemky materiálu potvrdené zo závodu Xella).

4. SLUŽBY ZÁKAZNÍCKEHO SERVISU

A. Spracovanie objednávok (podľa okresov prijímateľa materiálu)

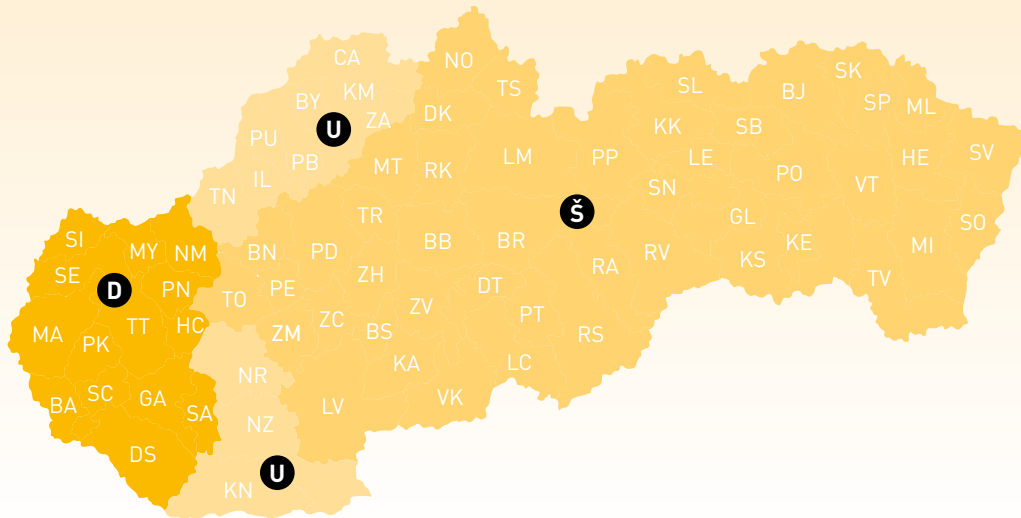


Špecialistky objednávok

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

Hr	Eva Horniaková	046 5188 123	objednavky.sk@xella.com
V	Dana Vačková	046 5188 244	
K	Zuzana Klačková	046 5188 126	
Z	Adriana Zvalová	046 5188 242	
R	Silvia Roháčová	046 5188 125	
L	Dominika Luprichová	046 5188 243	
Hm	Eva Homolová	046 5188 124	
Š	Katarína Šimová (vedúca)	0903 540 305	

B. Realizácia dopravy (podľa okresov príjemcu materiálu)



Dispečeri dopravy

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

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

C. Koho kontaktovať v nasledujúcich popredajných situáciách?

Po podpise príslušných zmlúv a obchodnej dohode s vaším odborným poradcom zaisťuje Zákaznícky servis.

Špecialisti na vaše požiadavky

Katarína Šimová

0903 540 305

katarina.simova@xella.com

Pavol Prstek

0918 679 706

pavol.prstek@xella.com

- fakturáciu zákazníkom;
- dobropisy a ťarchopisy;
- paletová konta;
- nastavenie e-mailov pre automatické zasielanie faktúr a dodacích listov;
- bonusy (vyplácame štandardne do 30 dní od ukončenia príslušného obdobia);
- reklamácie (po schválení príslušným odborným poradcom);
- zadávanie a zmeny vašich kontaktných údajov (mená, adresy, e-maily, pobočky...)

5. 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 (vrátane veľkoobchodu).

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.

Poskytnutie potvrdených dodacích listov stavbou resp. príjemcom materiálu je spolplatnené čiastkou 2 € za každý dodací list!

Otváracie hodiny

Zákazníckeho servisu,
sú v pracovné dni
od 7.00 do 15.00 hod.



**Vždy sa riadte dokumentami,
ktoré sú zaslané na e-mail
zadaný vo vašej objednávke.
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 zakázky"
→ 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.

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

6. NAJČASTEJŠIE OTÁZKY

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

Pre nové číslo objektu kontaktujte vášho odborného poradcu. Existujúce číslo objektu nájdete vo vašom e-maili. Nikdy neposielajte bez čísla objektu!

Ako viem, že moju objednávku spracovávajú?

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.

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 počíta.

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.

Akú cenu nájdem vo faktúrach?

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

Aké sú podmienky dodávky na stavbu?

1. Bezproblémová zjazdnosť cesty pre 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.

Koľko stojí služba výkladky autom s hydraulickou rukou?

Služba je spoplatnená sumou 99 € za každú

výkladku vedľa kamióna. Výkladky na podlažie a prekládky z prívesu sú spoplatnené individuálne a nie vždy sú možné. Pre overenie dostupnosti kontaktujte dispečera dopravy, pozri strana 23.

Koľko stojí služba dvojvýkladky?

Dvojvykládka je zadarmo do 10 km/do 20 km 17 €/do 30 km 30 €/nad 30 km podľa individuálnej dohody. Základnou podmienkou pre dvojvykládku je vyloženie minimálne 10 palet na vykládkovom 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.

Aké sú podmienky pre vrátenie tovaru?

Ak uzná Xella dôvodným, môže kupujúci na svoje náklady vrátiť zakúpený tovar do 60 dní od jeho dodania. Služba je spoplatnená čiastkou 20 €/paletu resp. 7 €/kus. Podmienkou je:

- písomná žiadosť s uvedením čísla dodacieho listu,
- po schválení zabezpečenie dopravy do závodu,
- nepoškodený tovar aj pôvodný obal.

7. OBJEDNÁVKY SLUŽIEB YTONG



Založenie rohov muriva (Ytong majstri)

Službu si zadarmo objednajete 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

Na základe dodaných podkladov – výpis materiálu, projekt (pôdorys, rezy) vášmu odbornému poradcovi spracujeme cenovú ponuku do 7 dní.



Služby Multipor

Návrh konštrukčného detailu vnútorného zateplenia

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



Výkresy skladby stropov a schodísk

Na základe potvrdenia objednávky od investora alebo stavebnej firmy pre vás zabezpečíme výkresy skladby stropov a schodísk. Kontaktujte našich odborných poradcov.



Zapožičanie pásovej píly

Pokiaľ máte záujem o zapožičanie pásovej píly, kontaktujte našich odborných poradcov. Štandardná zmluvná cena prenájmu je 8,30 €/deň bez DPH.

8. CENOVÉ PONUKY – DOPYTY OBJEKTOVEJ ZĽAVY

Pre dohodnutie objektovej zľavy kontaktujte odborného poradcu pre váš región, pozri stranu 27. Výška objektovej zľavy a podmienky k objektu sú pre všetkých partnerov rovnaké.

Skontrolujte si, či vaša požiadavka na objektívnu 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.).

9. REKLAMÁCIE

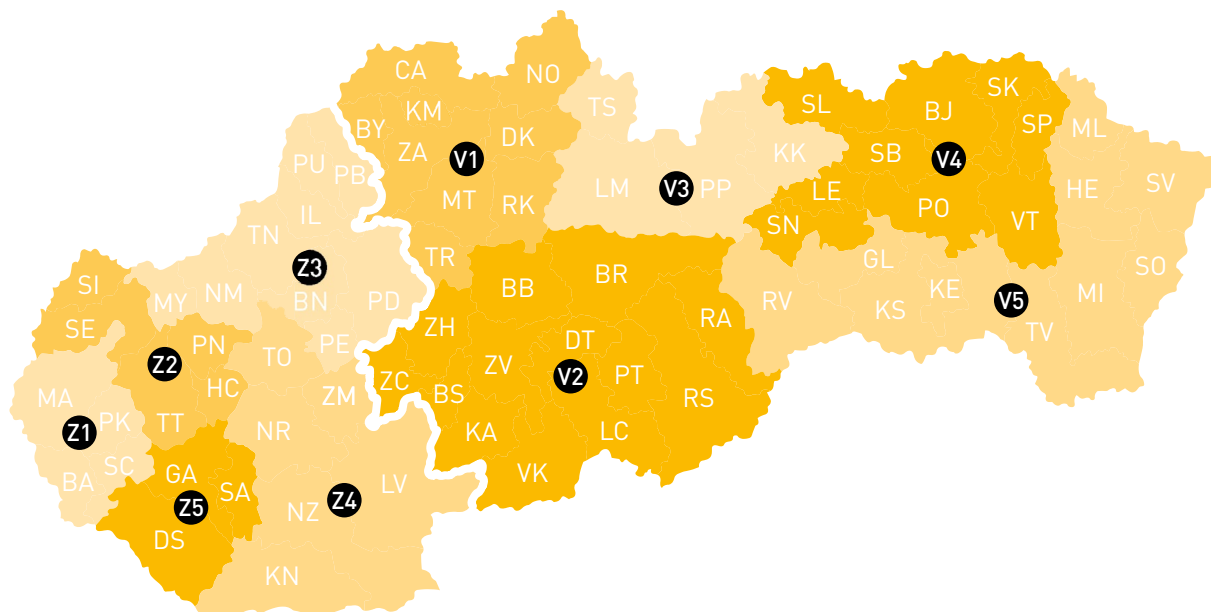
Reklamácie poškodených vytriedených výrobkov realizuje odborný poradca priamo na vašom sklade alebo stavbe. Poškodený materiál sa nevracia. Náhrada za reklamované výrobky prebieha formou finančného plnenia – dobropisu, štandardne do 30 dní po spísaní reklamačného zápisu.

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.

YTONG – PARTNER NA KOMPLETNÉ RIEŠENIE STAVBY

Odborné poradenstvo

Individuálne, priamo pri príprave či realizácii vašej stavby prostredníctvom našich regionálnych odborných poradcov v jednotlivých regiónoch Slovenska.



Kontakty na odborných poradcov

Oblasť Západ			Oblasť Východ		
región	meno	kontakt	región	meno	kontakt
Z1	Ing. Ján Tomašovic	0903 215 277	V1	Ing. Jaroslav Biñas	0903 476 577
Z1	Radko Kočíšek	0903 257 615	V2	Ing. Rastislav Tvarožek	0903 800 719
Z2	Ing. Tomáš Wagner	0903 708 870	V3	Martin Kozár, MBA	0918 679 763
Z3	Ing. Zuzana Michalková	0903 800 681	V4	Bruno Šimko	0903 225 243
Z4	Ing. Ján Sopkuliak	0903 804 891	V5	Ing. Ján Halamka	0903 803 312
Z5	Ing. Tíbor Viola	0918 999 072			

Kontakty na technických poradcov

Z1	Ing. Róbert Turanský	0903 476 578	V1, V2, V3	Ing. Slavomír Mitický	0903 249 289
Z2, Z3, Z4, Z5	Ing. Tomáš Hrubala	0918 679 760	V3, V4, V5	Ing. Július Sič	0903 213 285



Ak nám chcete poslať e-mail, adresu vytvoríte: meno.priezvisko@xella.com.