

## STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA (SOK) WEBER ver. 16\_08\_2011

### Szczegółowe warunki składania zamówień i realizacji dostaw

SOK opisują zasady realizacji zamówień na towary występujące w ofercie Weber w ramach dostaw krajowych.

#### §1. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

1. Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. sprzedaje swoje produkty, których standardowy asortyment znajduje się w aktualnym cenniku tylko klientom związanym stałą umową dystrybucyjną w oparciu o potwierdzone zamówienia.
2. Zamówienia w formie pisemnej wg wzoru dostępnego na stronie internetowej [www.netweber.pl](http://www.netweber.pl) można składać do Działu Obsługi Klienta dedykowanego Centrum Dystrybucji.
3. Na zamówieniu należy wyraźnie zaznaczyć dzień, miejsce dostawy oraz imię i nazwisko oraz aktualny telefon kontaktowy do osoby odpowiedzialnej za odbiór zamawianego towaru. W przypadku obsługi inwestycji należy podać numer oferty. Brak powyższych informacji uniemożliwi realizację zamówienia.
4. Zmiany w zamówieniach:
  - 4.1 Wszelkie zmiany w zamówieniach lub ich anulowanie muszą być dokonywane w formie pisemnej nie później niż:
    - 4.1.1 48 godzin przed terminem dostawy organizowanej przez Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. – loco miejsce rozładunku wskazane przez Zamawiającego
    - 4.1.2 24 godziny przed terminem załadunku / dostawy organizowanej przez Zamawiającego
    - 4.1.3 Zmiany zgłaszane po podanych wyżej terminach a skutkujące rezygnacją z zamówionych ilości mogą skutkować obciążeniem Zamawiającego kosztem produkcji i magazynowania. W przypadku gdy Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. nie znajdzie innego nabywcy na towary wycofane z zamówienia w terminie 10 dni od daty anulowania zamówienia Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. po wcześniejszym poinformowaniu może dostarczyć towary Zamawiającemu obciążając go dodatkowo kosztami transportu i magazynowania licząc od uzgodnionej daty wysyłki.
  - 4.2 Zmiana w zamówieniu może spowodować zmianę potwierdzonego terminu realizacji
  - 4.3 Zmiany w zamówieniu w przypadku towarów przygotowywanych specjalnie pod zamówienie (tzn. tynki i farby) muszą być odrębnie uzgadniane i aprobowane przez DOK.
5. W razie podania błędnego adresu dostawy, co spowoduje dostawę w inne niż oczekiwane miejsce dostawy Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. ma prawo obciążyć Zamawiającego należnymi kosztami transportu.
6. Za błędy klienta w zamówieniach Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. nie odpowiada. Wszystkie dodatkowe koszty powstałe z tego tytułu ponosi Zamawiający.
7. Czas realizacji dostawy dla zamówień złożonych do godz. 12.00 jest liczony od tego samego dnia. Dla zamówień złożonych po 12.00 czas dostawy jest liczony od następnego dnia roboczego.
8. Klient będzie informowany o statusie realizacji zamówienia przez Dział Obsługi Klienta Telefonicznie lub pisemnie (fax/e-mail). Szybki serwis - w dniu otrzymania zamówienia, Wahadła – w ciągu 24h.

## 9. Dokumenty sprzedaży – sposób przekazywania:

- 9.1 Faktura wysyłana jest Zamawiającemu (płatnikowi) listem poleconym w terminie do 7 dni po wysyłce produktów. Na życzenie Zamawiającego może zostać wysłana fax/e-mail po załadunku w godzinach pracy Działu Obsługi Klienta.
- 9.2 Dokument WZ stanowiący potwierdzenie przyjęcia dostawy przez Zamawiającego jest dostarczany wraz z dostawą w miejsce rozładunku.

## 10. Odmowa realizacji zamówienia

- 10.1 Zamówienie otrzymane od kontrahenta może nie zostać przyjęte do realizacji w przypadku: przekroczenia limitu kredytowego i/lub przeterminowanych należności.

## §2. REALIZACJA DOSTAW\*

1. Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. w trosce o satysfakcję swoich Klientów organizuje dostawy w jak najkrótszym uzgodnionym terminie. Opisane poniżej rodzaje Dostaw są wskazówką dla Zamawiającego o przewidywanym terminie dostawy.
2. Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. w miarę możliwości realizuje dostawy w krótszych terminach zgodnie z kolejnością otrzymanych zamówień, po akceptacji nowego terminu przez Zamawiającego.
3. Zamówienia mogą być realizowane w kilku dostawach z różnych Centrów Dystrybucji (w zależności od dostępności asortymentu). Klient każdorazowo będzie informowany o terminie i miejscu wysyłki dostaw. Dokładny termin realizacji dostawy znajduje się na potwierdzeniu zamówienia.
4. Minimalna wielkość **zamówienia danego produktu** określona jest w cenniku w informacji Logistyka. Wszystkie produkty sprzedawane są w opakowaniach właściwych dla danych produktów, zgodnie ze specyfikacją podaną w cenniku.
5. **Minimum logistyczne dla dostaw w ramach wahadeł:** Minimalne zamówienie o wartości **3.000zł netto** lub zamówienie o ilości **6 palet** dowolnego mix-u produktów.
  - a. Przy czym w przypadku zamawiania produktów w grupy Tynków Podkładowych (TP), Zapraw Murarskich (ZM szarych) oraz produktu weber.floor 1000 -obowiązuje minimum logistyczne **11 palet mix-u lub wartości minimum 3000zł netto**
- 5.1 Minimum logistyczne nie obowiązuje dla: tynków mokrych i farb.
6. Produkty dostarczane są na paletach jednorazowych. Cena palety 4,00zł/szt.

## §3. SERWIS LOGISTYCZNY WEBER

1. **DOSTAWY BEZPŁATNE, standardowy serwis Weber** – w ramach dostaw bezpłatnych Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. zobowiązuje się do dostarczenia towaru, opłacenia kosztów załadunku i transportu do miejsca przeznaczenia zawartego w zamówieniu.
  - 1.1 Pozostałe koszty w tym koszty rozładunku oraz ewentualne koszty przestoju występujące po upływie 2 godzin od chwili przyjazdu Przewoźnika do miejsca przeznaczenia pokrywa Kupujący.
  - 1.2 Dostawy organizowane przez Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. będą realizowane tylko w przypadku gdy do miejsca rozładunku jest możliwy dojazd środkami transportowymi zapewnionymi przez Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. Przewoźnik ma prawo odmówić dojazdu do miejsca rozładunku w przypadku zaistnienia zagrożenia uszkodzenia pojazdu albo wyrządzenia szkody.
  - 1.3 Klient nie może odmówić rozładunku zamawianego towaru ani złożenia podpisu potwierdzającego jego otrzymanie. Ewentualne zastrzeżenia powinny być odnotowane na dokumencie przewozowym i potwierdzone podpisem Przewoźnika.



### Dostawy całopojazdowe

- Wysyłki bezpłatne z jednym miejscem rozładunku mogą być realizowane przy spełnieniu jednego z warunków:
  - zamówienie od jednego klienta przy minimalnej wartości 15 kPLN
  - w przypadku transportu całopojazdowego (22 palety)
- Czas dostawy na terenie całego kraju: do 48godzin (2 dni robocze) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji
- Jeśli waga zamawianego towaru przekracza dopuszczalną ładowność samochodu, Dział Obsługi Klienta skontaktuje się telefonicznie z Zamawiającym w celu ustalenia priorytetów załadunkowych. Towar, który nie zmieścił się do samochodu jest zamówieniem częściowym i zostanie dostarczony najszybciej jak to będzie możliwe.
- W przypadku braku pełnego asortymentu w najbliższym Centrum Dystrybucji, zamówienie całopojazdowe może zostać przesunięte do realizacji do innych lokalizacji mogących zapewnić obsługę zamówienia w najkrótszym czasie w ramach stałych tras.



### Wahadła Weber - Dostawy wg stałych tras określonych grafikiem

- Grafik dostaw w ramach Wahadeł Weber jest ustalany dla każdego Centrum Dystrybucji w okresach: wysokiego sezonu 1.IV-30.X oraz niskiego sezonu 1.XI-30.III. Terminy (dni) tras są przekazywane klientom odrębnie.
- Czas dostawy na terenie całego kraju w ramach wahadeł :
  - W terminie 1.IV-30.X: do 72godzin (3 dni robocze) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji
  - W terminie 1.XI-30.III: do 5 dni roboczych od daty przyjęcia zamówienia do realizacji
- Minimum logistyczne dla dostaw w ramach wahadeł: Minimalne zamówienie o wartości 3.000zł netto lub zamówienie o ilości 6 palet dowolnego mix-u produktów.  
Przy czym w przypadku zamawiania produktów w grupy Tynków Podkładowych (TP), Zapraw Murarskich (ZM szarych) oraz produktu weber.floor 1000 -obowiązuje minimum logistyczne 11 palet mix-u lub wartości minimum 3000zł netto  
Minimum logistyczne nie obowiązuje dla: tynków mokrych i farb.



### Serwis Specjalny 24h – obowiązuje dla wybranych powiatów we wskazanej grupie produktów

- Serwis obejmuje określony asortyment (publikowany w cenniku), dostawy realizowane są z każdego Centrum Dystrybucji w promieniu 120 km w czasie 24h od daty przyjęcia zamówienia do realizacji (dla zamówień złożonych do godz. 12.00 dnia poprzedniego na specjalnym druku lub z wyraźnym dopisaniem „Serwis 24h”).
- Czas dostawy na terenie objętym serwisem specjalnym:
  - W terminie 1.IV-30.X: do 24 godzin (1 dzień roboczy) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji dla zamówień złożonych do godz. 12.00 dnia poprzedniego.
  - W terminie 1.XI-30.III: do 48 godzin (2 dni robocze) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji.
- Minimum logistyczne: Dla dostaw w ramach Szybkiego Serwisu nie obowiązuje.



### Serwis Floor Express 48h – obowiązuje dla wybranych produktów

- Serwis obejmuje określony asortyment (publikowany w cenniku), dostawy realizowane są w czasie 48h (2dni robocze) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji (dla zamówień oznaczonych „Serwis Floor” i złożonych do godz. 12.00 dnia poprzedzającego wysyłkę).
- **Minimum logistyczne:** Dla dostaw w ramach Serwisu Floor Express obowiązuje minimalna wielkość zamówienia, która wynosi 2 palety produktów wskazanych w cenniku.

## 2. DOSTAWY ODPLATNE



### Dodatkowe usługi Weber

- W ramach Usług Dodatkowych Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o., na życzenie klientów zapewnia:
  - Dostawy mniejszych ilości niż określają minima logistyczne opisane w §3 pkt 1
  - Dostawy mniejszymi samochodami (niż 24Tony)
  - Dostawy transportem specjalistycznym (winda lub HDS)
  - Dostawy w silosach (wg odrębnych ustaleń)
  - Dostawy w dodatkowe miejsca rozładunku
- Opłaty za Usługi Dodatkowe są publikowane w cenniku.
- Terminy dostaw w ramach Usług Dodatkowych są ustalane indywidualnie. Nie obowiązują standardowe terminy Serwisów Weber.

## 3. ODBIORY WŁASNE



### Odbiory własne - załadunki

- Na samochody podstawione przez Zamawiającego (Odbiór loco magazyn wskazany w potwierdzeniu realizacji zamówienia)
- Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. dostarcza towary na terenie magazynów zgodnie z:
  - warunkami zawartymi w potwierdzeniu zamówienia, miejscem załadunku, datą, godziną
  - na podstawie okazanego potwierdzenia zamówienia oraz upoważnienia do odbioru towaru, a w przypadku odbioru faktury – upoważnienia do odbioru faktury VAT
- Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. organizuje i pokrywa koszty załadunku
- Wszystkie pozostałe koszty związane z transportem i wyładunkiem ponosi Zamawiający
- Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za straty Zamawiającego (Odbiorcy) wynikłe z użycia nieprzystosowanego do przewozu produktów Sprzedającego środka transportu. Podstawione środki transportu powinny być czyste, mieć otwierane burtę dla właściwego załadunku, zapewniać przewóz w dopuszczalnych temperaturach. W uzasadnionych przypadkach Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. może odmówić załadunku samochodu nie spełniającego powyższych warunków. Za prawidłowość przygotowania do załadunku odpowiada kierowca.
- Wydanie towaru Zamawiającemu (Odbiorcy) następuje z chwilą zakończenia załadunku towaru po potwierdzeniu zgodności przez upoważnionego kierowcę.

- Podstawienie przez Zamawiającego (Odbiorcę) pojazdu w terminie (data, godzina) niezgodnym z potwierdzeniem zamówienia może spowodować konieczność oczekiwania. Koszty ewentualnego przestoju pokrywa Zamawiający.
- Wyroby odbierane środkami własnymi będą oczekiwały na odbiór przez 2 dni robocze od potwierdzonej daty i godziny załadunku. Po upływie powyższego terminu zamówienie uznaje się za anulowane. W przypadku, gdy Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. nie znajdzie nabywcy na nieodebrane towary w terminie 10dni od daty anulowania zamówienia Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. po wcześniejszym poinformowaniu może dostarczyć towary Zamawiającemu obciążając go dodatkowo kosztami transportu i magazynowania licząc od uzgodnionej daty załadunku.

#### §4. WYMIANA INFORMACJI

1. Wszelką korespondencję, pytania lub uwagi dotyczące realizacji zamówień prosimy kierować do Działu Obsługi Klienta (DOK) przypisanego do obsługi danego regionu (mapa zasięgu działania Centrów Dystrybucji poniżej).
2. W godzinach 8.00-16.00 w Działach Obsługi Klienta możliwe jest uzyskanie informacji o statusie zamówień.
3. Dane teleadresowe DOK :



#### DZIAŁ OBSŁUGI KLIENTA – KONTAKTY:

GDYNIA	fax: 58/771-04-03, 04, 44, tel. 58/771-04-01, 58/771-04-05 do 07 weber.gdynia@saint-gobain.com
OSTROWIEC ŚWIĘTOKRZYSKI	fax: 41/266-73-10,11, tel. 41/266-73-01, 41/266-73-03 do 06, weber.ostrowiec@saint-gobain.com
TARNOWO PODGÓRNE, WROCLAW	fax: 61/816-83-60, tel. 61/816-83-51 do 53, weber.tarnowo@saint-gobain.com
GÓRA KALWARIA	fax: 22/701-55-09, tel. 22/701-55-01 do 06, weber.gk@saint-gobain.com

4. Zakres obsługi – dedykowane dla danego regionu Centra Dystrybucji Weber:

\*W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak działania siły wyższej, awarii linii produkcyjnej czy innych urządzeń umożliwiających prawidłowe funkcjonowanie zakładu lub, gdy ilości zamówień przekraczają zdolności produkcyjne lub logistyczne Weber, tryb i zasady realizacji zamówień będą ustalane indywidualnie.

## §5. REKLAMACJE

1. Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. oświadcza, że wszystkie produkty stanowiące ofertę firmy posiadają dokumenty dopuszczające je do obrotu i stosowania w budownictwie. Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za jakość sprzedawanych produktów zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Reklamacje dostaw dotyczące wszelkich nieprawidłowości związanych z dostawą towarów a w szczególności: terminem, niezgodnością z potwierdzonym zamówieniem, stanem opakowań itp. lub błędnie wystawioną fakturą
  - 2.1 Należy zgłaszać pisemnie do Działu Obsługi Klienta. Dział Obsługi Klienta niezwłocznie potwierdzi przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia, po czym w terminie do pięciu dni powiadomi o wyniku i sposobie jej rozpatrzenia.
  - 2.2 Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. będzie każdorazowo badał przyczynę ewentualnej reklamacji czyniąc starania o wyeliminowanie jej źródła, a w przypadku wątpliwości działał zawsze w interesie Zamawiającego.
  - 2.3 Zamawiający zgodnie z §1.9.2 oraz §3.1.3 ma obowiązek potwierdzenia odbioru przesyłki oraz starannego sprawdzenia jej stanu niezwłocznie po jej otrzymaniu. Wszelkie ubytki lub uszkodzenia towaru muszą być stwierdzone protokołarnie. W Przeciwnym razie Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za zaginione bądź uszkodzone produkty dostarczone Klientowi, jeśli fakt zaginięcia bądź uszkodzenia produktu nie zostanie zgłoszony Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. w formie pisemnej, wraz z podpisem Przewoźnika w dniu odbioru dostawy.
  - 2.4 Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikające z uszkodzenia w trakcie rozładunku, ze złego sposobu składowania, nieprawidłowego sposobu transportowania u Odbiorcy oraz innych zdarzeń mogących mieć negatywny wpływ na dostarczony towar.
3. Reklamacje jakościowe dotyczące wszelkich wątpliwości związanych z parametrami technicznymi dostarczonych produktów i wymagają oceny rzeczoznawcy.
  - 3.1 Reklamacje jakościowe należy zgłaszać Przedstawicielowi Techniczno-Handlowemu w danym regionie w formie pisemnej.
  - 3.2 Reklamowany towar należy zabezpieczyć do chwili przyjazdu Przedstawiciela firmy, który przybędzie w uzgodnionym z Odbiorcą terminie (nie później niż w piątym dniu od przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia)
  - 3.3 Wynikiem oględzin jest sporządzenie protokołu oceny wizualnej kwestionowanego produktu oraz stopnia poprawności sposobu jego magazynowania, transportowania oraz zastosowania.
  - 3.4 W celu szczegółowej oceny uznania zasadności reklamacji Przedstawiciel firmy może podjąć decyzję o przekazaniu próbki kwestionowanego produktu do badań laboratoryjnych.
  - 3.5 Przedstawiciel firmy poinformuje Odbiorcę i Dział Obsługi Klienta o trybie i sposobie rozpatrzenia reklamacji jakościowej. Reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym terminie, umożliwiającym dokonanie badań kwestionowanego produktu.
  - 3.6 Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za wady lub koszty powstałe w skutek zastosowania produktu budzącego wątpliwość co do jakości, za błędy Odbiorcy oraz za błędy projektowe i wykonawcze osób trzecich.