

## STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA (SOK) WEBER

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 (fax/e-mail) wg wzorów dostępnych na stronie internetowej [www.netweber.pl](http://www.netweber.pl) można składać 24 godz. na dobę przez 7 dni w tygodniu w 5 Centrach Dystrybucji (Punkty Przyjmowania Zamówień)
3. Zamówienia w formie pisemnej można składać do Działu Obsługi Klienta (DOK) najbliższego Centrum Dystrybucji.
4. 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.
5. Zmiany w zamówieniach:
  - a. Wszelkie zmiany w zamówieniach lub ich anulowanie muszą być dokonywane w formie pisemnej nie później niż:
    - i. 48 godzin przed terminem dostawy organizowanej przez Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. – loco miejsce rozładunku wskazane przez Zamawiającego
    - ii. 24 godziny przed terminem załadunku / dostawy organizowanej przez Zamawiającego
    - iii. 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 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 wysyłki.
  - b. Zmiana w zamówieniu może spowodować zmianę potwierdzonego terminu realizacji
  - c. Zmiany w zamówieniu w przypadku towarów przygotowywanych specjalnie pod zamówienie (tzn. tynki i farby) muszą być odrębnie uzgadniane i aprobowane przez DOK.
6. 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.
7. 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.
8. 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 dnia następnego (z wyjątkiem sobót, niedziel i świąt).

9. 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
10. Dokumenty sprzedaży – sposób przekazywania:
  - a. 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.
  - b. Dokument WZ stanowiący potwierdzenie przyjęcia dostawy przez Zamawiającego jest dostarczany wraz z dostawą w miejsce rozładunku
11. Odmowa realizacji zamówienia
  - a. 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 wysyłane są w opakowaniach właściwych dla danych produktów, zgodnie ze specyfikacją podaną w cenniku.
5. **Minimalna wielkość zamówienia produktów suchych (szarych)** wynosi 4 palety
6. Produkty dostarczane są na paletach jednorazowych. Cena palety 2,5 zł/szt.
7. **DOSTAWY BEZPŁATNE** – 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.
  - a. Pozostałe koszty w tym koszty rozładunku oraz ewentualne koszty przestoju występujące po upływie 2 godzin od chwili przyjazdu Przewoźnika do miejsca przeznaczenia pokrywa Kupujący.
  - b. 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.
  - c. 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.

### 5.1. Dostawv całopojazdowe

1. Wysyłki bezpłatne z jednym miejscem rozładunku mogą być realizowane przy spełnieniu jednego z warunków:
  - a. zamówienie od jednego klienta przy minimalnej wartości 15kPLN
  - b. w przypadku transportu całopojazdowego (22 palety)
2. Czas dostawy na terenie całego kraju: do 48godzin (2 dni robocze) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji
3. 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.
4. 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 (punkt 5.2)

### 5.2. Dostawy wg stałych tras – tzw. Wahadła

1. Grafik dostaw w ramach wahadeł jest ustalany dla każdego Centrum Dystrybucji w okresach: 1.IV-30.X oraz 1.XI-30.III. Terminy (dni) tras są przekazywane klientom odrębnie.
2. Czas dostawy na terenie całego kraju w ramach wahadeł :
  - a. W terminie 1.IV-30.X: do 72godzin (3 dni robocze) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji
  - b. W terminie 1.XI-30.III: do 5 dni roboczych od daty przyjęcia zamówienia do realizacji

### 5.3. Serwis Specjalny –obowiązuje dla wybranych powiatów we wskazanej grupie produktów

1. Serwis obejmuje określony asortyment (publikowany w cenniku), dostawy realizowane są z każdego Centrum Dystrybucji w promieniu 120km w czasie 24h od daty przyjęcia zamówienia do realizacji (dla zamówień złożonych na specjalnym druku do godz. 12.00 dnia poprzedniego).
2. Czas dostawy na terenie objętym serwisem specjalnym:
  - a. W terminie 1.IV-30.X: do 24godzin (1 dzień roboczy) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji dla zamówień złożonych do godz. 12.00 dnia poprzedniego.
  - b. W terminie 1.XI-30.III: do 48godzin (2 dni robocze) od daty przyjęcia zamówienia do realizacji.
8. **DOSTAWY ODPLATNE, Usługa Weber Express**,– w ramach dostaw odpłatnych Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. zobowiązuje się do dostarczenia towaru w ramach dostawy drobnicowej bądź przesyłki kurierskiej na koszt Zamawiającego
  - a. W przypadku zamówień mniejszych niż całopojazdowe, a spełniających kryteria minimum logistycznego (określonego w specyfikacji towaru w cenniku) dostawa może być zrealizowana przesyłką drobnicową bądź kurierską.

- b. Usługa 24 Weber Express oferowana w ramach dostawy odpłatnej dotyczy wskazanego asortymentu określonego cennikiem w ramach usługi.
  - c. Koszt dostawy drobnicowej bądź przesyłki kurierskiej liczony jest wg aktualnie obowiązujących stawek Przewoźnika.
9. **DOSTAWY - ZAŁADUNKI** na samochody podstawione przez Zamawiającego (Odbiór loco magazyn Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. wskazany w potwierdzeniu realizacji zamówienia)
- a. Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. dostarcza towary na terenie magazynów zgodnie z:
    - i. warunkami zawartymi w potwierdzeniu zamówienia, miejscem załadunku, datą, godziną
    - ii. na podstawie okazanego potwierdzenia zamówienia oraz upoważnienia do odbioru towaru, a w przypadku odbioru faktury – upoważnienia do odbioru faktury VAT
  - b. Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o organizuje i pokrywa koszty załadunku
  - c. Wszystkie pozostałe koszty związane z transportem i wyładunkiem ponosi Zamawiający
  - d. 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 burty 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.
  - e. Wydanie towaru Zamawiającemu (Odbiorcy) następuje z chwilą zakończenia załadunku towaru po potwierdzeniu zgodności przez upoważnionego kierowcę.
  - f. Podstawienie przez Zamawiającego (Odbiorcę) pojazdu w terminie (data, godzina) niezgodnym z potwierdzeniem zamówienia może spowodować konieczność oczekiwania. Koszty ewentualnego przestoju pokrywa Zamawiający.
  - g. 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.

### §3. 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 :

### Działy Obsługi Klienta – kontakt:

| Gdynia:  | Tarnowo Podgórne:  | Góra Kalwaria:   | Ostrowiec Świętokrzyski:  | Chorzów:   |
|--|--|--|---|--|
| 58/771-04-03 (04)<br>44) fax<br>58/771-04-06<br>58/771-04-07<br>58/771-04-08<br>58/771-04-12<br>58/771-04-27<br><a href="mailto:office.gdynia@e-weber.com">office.gdynia@e-weber.com</a> | 61/816-83-60 fax<br>61/816-83-51<br>61/816-83-52<br>61/816-83-53<br><a href="mailto:office.tarnowo@e-weber.com">office.tarnowo@e-weber.com</a> | 22/701-55-09 fax<br>22/701-55-01<br>22/701-55-02<br>22/701-55-03<br>22/701-55-04<br>22/701-55-05<br>22/701-55-06 | 41/266-73-10,11 fax<br>41/266-73-03<br>41/266-73-04<br>41/266-73-05<br><a href="mailto:office.ostrowiec@e-weber.com">office.ostrowiec@e-weber.com</a> | 32/728-25-20 fax<br>32/728-25-21<br>32/728-25-22<br>32/728-25-27<br><a href="mailto:office.chorzow@e-weber.com">office.chorzow@e-weber.com</a> |

### 4. Zakres obsługi - 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.

#### §4. 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.
  - a. Reklamacje dostaw 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.
  - b. 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.
  - c. Zamawiający zgodnie z §1.10.b oraz §2.5.d ma obowiązek potwierdzenia odbioru przesyłki oraz starannego sprawdzenia jej stanu niezwłocznie po jej otrzymaniu. Wszelkie ubytki lub uszkodzenia towaru muszą być stwierdzone protokolarnie.
  - d. 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.
  - e. 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.
  - f. Reklamacje jakościowe należy zgłaszać Przedstawicielowi Techniczno-Handlowemu w danym regionie w formie pisemnej.
  - g. 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)
  - h. Wynikiem oględzin jest sporządzenie protokołu oceny wizualnej kwestionowanego produktu oraz stopnia poprawności sposobu jego magazynowania, transportowania oraz zastosowania.
  - i. W celu szczegółowej oceny uznania zasadności reklamacji Przedstawiciel firmy może podjąć decyzję o przekazaniu próbki kwestionowanego produktu do badań laboratoryjnych.
  - j. 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.
  - k. 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.