

# DENNÍ PŘÍRUČKA PRO OBCHODOVÁNÍ S YTONGEM



# DENNÍ PŘÍRUČKA PRO OBCHODOVÁNÍ S YTONGEM

## 1. Údaje potřebné pro zpracování objednávky

Vzorový **objednávkový formulář** a **online objednávkový systém** najdete na stránce <https://objednavky.ytong.cz>. Svě objednávky zasílejte na e-mail [objednavky.cz@xella.com](mailto:objednavky.cz@xella.com).

**Ověřte si, že jste v objednávce uvedli všechny potřebné údaje:**

- ☑ zda jde o objednávku na objekt nebo sklad,

### Pro objednávku na sklad

(skladový bonus za kvartál) uveďte:

„Sklad“ (nebo jinou obdobnou specifikaci)

### Pro objednávku na objekt

(s objektovou slevou) uveďte:

„Číslo objektu“ (obdržíte e-mailem na základě potvrzení nabídky)

**Bez tohoto unikátního čísla objednávku s objektovou slevou neposílejte!**

- ☑ unikátní číslo každé objednávky;
- ☑ čísla materiálů dle ceníku Xella objednané ve správných jednotkách;
- ☑ místo dodání;
- ☑ jméno kontaktní osoby pro zpracování objednávky, včetně telefonického kontaktu;
- ☑ jméno kontaktní osoby na vykládce/stavbě včetně telefonického kontaktu;
- ☑ druh dopravy: vlastní nebo Xella;
- ☑ způsob vykládky: vozík, jeřáb nebo auto s rukou.



**Uvedení všech potřebných údajů je nutné pro rychlé a bezproblémové zpracování objednávky! Neúplná objednávka bude zpracována později a s velkým rizikem chyb!** V případě nejasností kontaktujte vaši specialistku objednávek Zákaznického servisu.

## 2. Doprava výrobků

### Standardní doba dodání

2 až 5 dnů (dle regionu)

### Doba dodání autem s hydraulickou rukou

3 až 7 dnů (dle regionu)

Doba dodání se může navýšit:

- v případě produktů na objednávku jako jsou Multipor, Silka, schody a jiné;
- v závislosti na aktuální kapacitě dopravy.

**Upozornění: negarantujeme dodání na přesný čas ani expresní dodávky!**

### Důležité upozornění k datu dodání:

- **Datum v Potvrzení zakázky** je vždy **předpokládané** a může se měnit
- **Skutečné datum dodání** je uvedeno v **Transportním avízu**

### Vlastní doprava (s dotací od 5 tun)

- ☑ V objednávce uveďte: dodací závod, SPZ vozidla, jméno řidiče.
- ☑ Kamion lze přistavit až po obdržení e-mailového dokumentu Potvrzení zakázky, jinak nemusí být odbaven na počkání nebo se může doba odbavení značně prodloužit.
- ☑ Na místo nakládky přijďte min. 1 hodinu před koncem otevírací doby (6–18 hod v sezóně).
- ☑ V zájmu zkrácení čekacích dob na nakládku vám nabízíme možnost si předem telefonicky ověřit aktuální situaci v závodě:

Hrušovany u Brna: 547 101 149;

Chlumčany: 377 150 643;

Horní Počaply: 315 617 606.

Dopravní služby	Kč/kamion
Doprava plně naloženým kamionem 30 palet nebo 23,5 tuny	<b>zdarma</b>
Vykládka hydraulickou rukou	<b>2 800,-</b>
Dvojvykládka v sousedících okresech	<b>500,-</b>
Dvojvykládka v rámci okresu	<b>zdarma</b>

### 3. Paletové hospodářství

Výška zálohy za palety	Kč
<b>Ytong a Silka</b> (tvárnice, příčkovky, doplňkové produkty)	<b>130,-</b>
<b>EUR</b> (Multipor, malty)	<b>200,-</b>

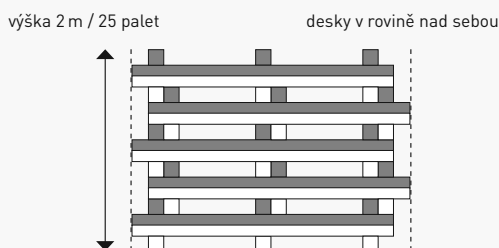
Záloha bude vyúčtována s opotřebením při vrácení palety (105 Kč za Ytong a Silka paletu, 180 Kč za Euro paletu). Lhůta pro vrácení je 1 rok.

#### Svoz palet

Zajišťujeme **bezplatný svoz palet 300 a více kusů palet z maximálně 2 prodejních skladů.**

Objednávku na svoz palet zašlete na adresu [doprava@xella.com](mailto:doprava@xella.com). Objednávky svozu palet **akceptujeme jediné od vlastníků paletových kont** nebo od třetích stran pověřených plnou mocí. Svoz je standardně realizován do 30 dnů od data přijetí objednávky.

**! Palety k vrácení musí být uloženy do výšky 2 m / 25 palet a desky musí být v rovině nad sebou jako na obrázku!**



**! Při vrácení palet je zákazník povinen zajistit roztřídění palet podle jednotlivých druhů a rozměrů, včetně rozdělení Ytong a Hebel.**

Podmínkou pro vyúčtování zálohy při vrácení palet je standardní kvalita palet, tzn. nepoškozené desky i hranoly!

### 4. Automatické zasílání faktur a dodacích listů

Faktury a dodací listy jsou automaticky jedenkrát denně zaslány na vámi uvedený e-mailový kontakt:

- faktury na e-mailovou adresu plátce/příjemce faktury;**
- dodací listy na e-mailovou adresu pobočky (včetně velkoobchodu).**

V případě zájmu o nastavení e-mailové adresy pro automatické zasílání faktur a dodacích listů pošlete svůj požadavek na e-mailovou adresu [dagmar.bohata@xella.com](mailto:dagmar.bohata@xella.com).

**Upozornění: poskytnutí potvrzených dodacích listů stavbou resp. příjemcem materiálu je zpoplatněno částkou 50 Kč za každý dodací list!**

### 5. Koho kontaktovat v následujících poprodejních situacích?

Po podpisu příslušných smluv a obchodní dohodě s vaším odborným poradcem zajišťují specialistky Zákaznického servisu následující poprodejní služby:

- odběratelská fakturace;**
- bonusy** (vyplacené standardně do 30 dnů od ukončení příslušného období);
- reklamace** (po schválení příslušným odborným poradcem);
- jiné dobropisy a vrubopisy;**
- paletová konta;**
- nastavení e-mailů pro automatické zasílání faktur a dodacích listů;**
- jiná kmenová data ze smluv** (jména, adresy, e-mail, pobočky...).

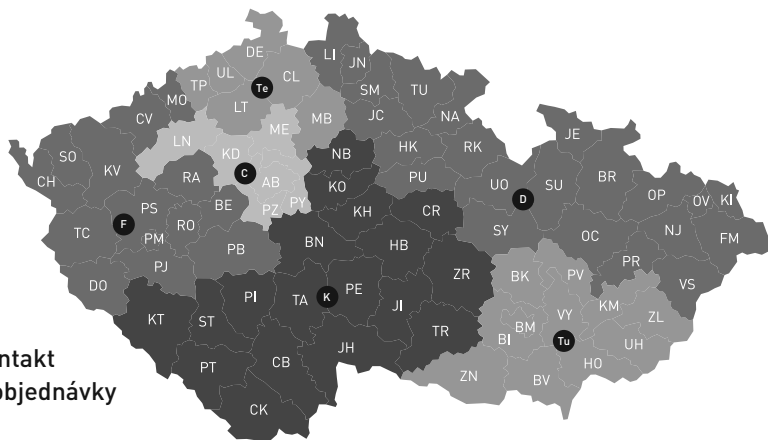
**Specialistky na vaše požadavky přes e-mail [dagmar.bohata@xella.com](mailto:dagmar.bohata@xella.com) nebo [jitka.keprtova@xella.com](mailto:jitka.keprtova@xella.com) standardně zareagují do dvou pracovních dnů**

Oblast Východ\* **Dagmar Bohatá** tel.: 547 101 137

Oblast Západ\* **Jitka Keprtová** tel.: 547 101 130

Rozdělení na oblasti Východ a Západ viz strana 27.

## Odpovědnost za zpracování objednávek (podle okresů příjemce materiálu)



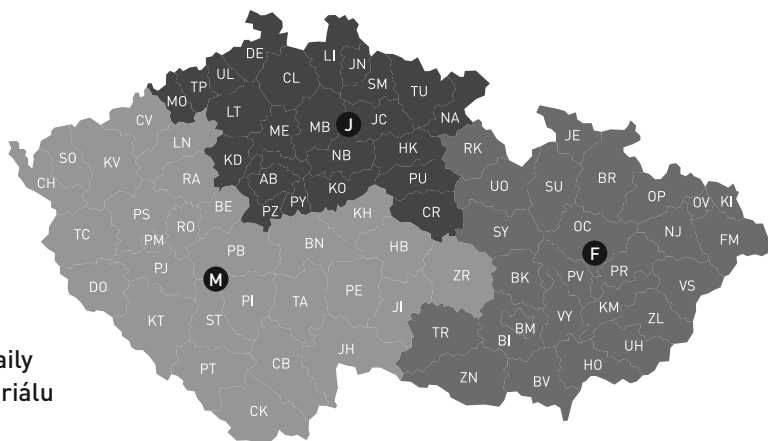
Váš primární kontakt  
pro zpracování objednávky

### Specialistky objednávek Zákaznického servisu

(dostupnost materiálu, výtížení kamionů, vlastní doprava, předpokládané datum dodání)

C	Alena Coufalová	tel.: 547 101 133	<a href="mailto:objednavky.cz@xella.com">objednavky.cz@xella.com</a>
D	Lenka Dvořáčková	tel.: 547 101 296	
F	Jana Fabiánková	tel.: 547 101 265	
K	Helena Kittnerová	tel.: 547 101 289	
Te	Ivana Tesařová	tel.: 547 101 292	
Tu	Věra Turenová (team leader)	tel.: 547 101 106	

## Odpovědnost za realizaci dopravy (podle okresů příjemce materiálu)



Kontakt pro detaily  
k vykládce materiálu

### Dispečeri dopravy Zákaznického servisu

(doprava Xella, svoz palet, sjednání termínu a vykládky s příjemcem materiálu)

M	Jitka Melicharová	tel.: 602 100 774	<a href="mailto:doprava@xella.com">doprava@xella.com</a>
J	Martina Jochová	tel.: 725 185 011	
F	František Fousek (team leader)	tel.: 724 762 267	

## 6. Tipy pro urychlení zpracování vaší objednávky

- ✓ **Nikdy neposílám objednávku s objektovou slevou bez čísla objektu** – prodlužuje to zpracování objednávky a hrozí riziko chyb.
- ✓ Pracuji s **Oznámením o přijetí objednávky, Potvrzením zakázky a Transportním avízem, které obsahují důležité a závazné informace!** Tyto dokumenty jsou automaticky zaslány na e-mail uvedený ve vaší objednávce.
- ✓ V objednávce vždy uvádím **čísla jednotlivých materiálů dle ceníku Xella (obj. č. výrobku při každém materiálu).**
- ✓ **Objednávky posílám po jednom kamionu:** 30 palet nebo 23,5 tuny.
- ✓ V objednávce uvádím materiál, který je **z logistických důvodů možné doložit nebo naopak ponížít** – ušetříte si váš čas jednoho telefonátu.
- ✓ **Minimální objednávací množství (pro dopravu Xella) na jedno místo vykládky je 1/3 standardního množství (10 palet).** Menší objednávky realizuji jediň vlastní dopravou.
- ✓ V případě objednávky neucelených palet jasně **upřesním požadavek zaokrouhlení nahoru nebo dolů na celé palety.**
- ✓ Objednávky **stropních nosníků posílám jediň podle počtu kusů,** objednávky na m<sup>2</sup> zpracovat nelze.
- ✓ Objednávky **schodů posílám jediň s číslem kladečského plánu.**
- ✓ V případě objednávky na více kamionů stanovím,  **který sortiment má být dopraven v jednotlivých kamionech a harmonogram vývozu.** Rámcové objednávky postupně upřesňuji jednotlivými objednávkami.
- ✓ **Nestandardní požadavky,** jako jsou větší množství produktů na objednávku, dodávka více kamionů na jeden den a jiné, **avizuji s co největším časovým předstihem.**

Svoje požadavky formou e-mailu i telefonicky doložím jedním z **identifikačních čísel:** **objednávka, zakázka, dodávka, přeprava, dodací list, faktura** z důvodu ověření přístupu k údajům i rychlosti zpracování.

## Otevírací hodiny

Zákaznického servisu,  
včetně zpracování  
objednávek a dopravy  
jsou v pracovní dny  
od 7.00 do 16.00 hod.



**Vždy se řiďte dokumenty,  
které jsou zaslány na e-mail  
zadaný ve vaší objednávce.**

**Obsahují důležité informace!**

V případě dotazů kontaktujte  
příslušné odpovědné osoby:

- Nepřišel mi **žádný dokument**  
→ **specialistka objednávek.**
- Přišlo mi **Oznámení o přijetí  
objednávky**  
→ **specialistka objednávek.**
- Přišlo mi **Potvrzení zakázky**  
→ **dispečer dopravy.**
- Přišlo mi **Transportní avízo**  
→ **dispečer dopravy.**



## Zvedli jsme vám náladu nebo adrenalin?



Zpracování objednávek, dopravu Xella, odbavení vašich aut, svoz palet a poprodejní servis pro vás zajišťuje oddělení Zákaznického servisu. Naší vizí je splnit a překonat vaše očekávání, a proto nás zajímají vaše zpětné vazby.

**Napište nám, co funguje a co ne – obecně,  
i pro konkrétní případy – na adrese  
[www.ytong.cz/ocekavani](http://www.ytong.cz/ocekavani)!**

## 7. Nejčastější otázky

### **Chci poslat objednávku s objektovou slevou a ještě nemám číslo objektu.**

Objednávku nikdy neposílejte bez čísla objektu – prodlužuje se tím zpracování objednávky a hrozí riziko chyb. Pro nové číslo objektu kontaktujte vašeho odborného poradce. Stávající číslo objektu najdete ve vašem e-mailu.

### **Jak vím, že moji objednávku zpracováváte?**

Do e-mailu vám přijde Oznámení o přijetí objednávky nebo Potvrzení zakázky s informacemi o plátcí, pobočce, příjemci, rovněž s uvedením materiálu a předpokládaným datem dodání.

### **Co mám udělat, když potřebuji zjistit dostupnost materiálu na skladě Xella?**

Kontaktujte příslušnou specialistku objednávek, která vám tuto informaci poskytne.

### **Jak zajistím dotížení kamionu?**

Ucelený kamion je brán jako 30 paletových míst nebo 23,5 tuny. Hmotnost je možné spočítat podle produktových údajů v ceníku. Nejjednodušším způsobem je objednávka přes objednávkový systém <https://objednavky.ytong.cz>, kde se vytížení automaticky počítá. Pokud si nejste jisti, kontaktujte specialistku objednávek, viz strana 21. Nabízíme vám také nástroj na přepočet jednotek m<sup>2</sup>/m<sup>3</sup>/palet zdarma.

### **Jaké jsou správné objednávací jednotky materiálu?**

- Palety jsou základní objednávací jednotkou
- Pytle pro malty a omítky
- Kusy pro překlady, schody, komíny a stropy

Materiál vždy identifikujte podle objednávkového čísla výrobku (obj. č. výrobku) z ceníku Xella.

### **Jaké jsou podmínky dodávky na stavbu?**

1. Bezproblémová sjízdnost cesty pro velký kamion – šířka a výška, zpevněný povrch, upravený terén, možnost otočení či krátkého vycouvaní.
2. Osoba oprávněná převzít dodávku řádně potvrdí dodací list a uvede případné nedostatky.

### **Kolik stojí služba vykládky autem s hydraulickou rukou?**

Tato služba je zpoplatněna částkou 2 800 Kč za každou vykládku standardně vedle kamionu. Vykládky na podlaží a překládky z přívěsu jsou zpoplatněny individuálně a ne vždy jsou možné. Pro ověření dostupnosti kontaktujte dispečera dopravy, viz strana 21.

### **Kolik stojí služba dvojvykládky?**

Dvojvykládka v rámci okresu je zdarma, v rámci geograficky sousedících okresů je zpoplatněna částkou 500 Kč. Přejezdy přes více okresů jsou možné jedině po individuální dohodě. Základní podmínkou pro dvojvykládku je vyložení minimálně 9 palet na vykládkovém místě.

### **„Volá mi zákazník a požaduje informaci o datu dodání.“**

V e-mailových dokumentech „Potvrzení zakázky“ resp. „Transportní avízo“ najdete informaci o datu dodání. Stavbu kontaktujeme telefonicky minimálně 1 den předem před datem dodání.

### **Zákazník požaduje dodání na přesný čas. Co s tím?**

Tuto dopravní službu Xella aktuálně neposkytuje. Všechny časy dodání jsou orientační, včetně případných informací od dopravců.

### **Jak mám řešit, když mi přijde poškozený materiál dopravou?**

Pro uplatnění reklamace dopravy je nutné zdokumentovat důkazy o způsobení škody dopravcem prostřednictvím fotodokumentace a zapsáním výhrad do dodacího listu.

### **Které údaje mají být na správně potvrzeném DL?**

Příjemce materiálu potvrdí DL s uvedením jména a příjmení osoby, která zboží přijímá (hůlkovým písmem), podpisu a případně názvem firmy a razítkem.

### **Jaké jsou podmínky pro vrácení zboží?**

Uzná-li to Xella CZ důvodným, může kupující na své náklady vrátit zakoupené zboží do 60 dnů od jeho dodání. Služba je zpoplatněna částkou 300 Kč/paletu resp. 50 Kč/kus. Podmínkou je:

- písemná žádost s uvedením čísla DL,
- po schválení zajištění dopravy do závodu,
- nepoškozené zboží i původní obal.

## 8. Objednávky služeb Ytong



### Založení rohů zdiva (Ytong mistři)

Službu si zdarma objednejte nejméně 14 dnů předem na tel. čísle:

724 823 269 (oblast Západ/Čechy),

725 886 584 (oblast Východ/Morava).

Služba zahrnuje založení rohů první řady obvodového zdiva proškoleným a certifikovaným Ytong mistrem.



### Specifikace materiálu a cenové nabídky

Specifikace materiálu a cenové nabídky zajistí váš odborný poradce na základě dodaných podkladů – výpis materiálu, projekt (půdorys, řezy).

Specifikaci a cenovou nabídku vám zpracujeme do 7 dnů.



### Služby Multipor

#### Návrh konstrukčního detailu vnitřního zateplení

Pro správnou funkci vnitřního zateplení musí být odborně navržen způsob a rozsah zateplení u příslušných detailů stavby. Tento návrh můžete objednat u společnosti Xella. Kontaktujte naše odborné zástupce.

#### Praktické zaškolení provádění izolací

Služba zahrnuje předvedení přípravy a postupu s praktickou ukázkou provádění zateplení deskami Multipor. Službu si objednejte nejméně 14 dnů předem na tel. čísle:

724 823 269 (oblast Západ/Čechy),

725 886 584 (oblast Východ/Morava).

Cenovou nabídku, informace o vlastnostech produktů a vhodnosti jejich použití, produktové certifikáty apod. vám poskytne odborní poradci pro daný region. Kontakt naleznete na straně 27.



### Kladečské plány na stropy a schody

Na základě potvrzení objednávky od investora nebo stavební firmy pro vás zajistíme kladečské plány na stropy a schody. Kontaktujte naše odborné poradce.



### Zapůjčení pásové pily

Pokud máte zájem o zapůjčení pásové pily, kontaktujte naše odborné poradce.

Standardní smluvní cena pronájmu je 150 Kč/den bez DPH.

## 9. Cenové nabídky – poptávky objektové slevy

Pro sjednání objektové slevy kontaktujte odborného poradce pro daný region (viz strana 23). Výše objektové slevy a podmínky k objektu jsou pro všechny partnery stejné.

#### Ověřte si, že požadavek na objektovou slevu obsahuje:

- ✓ Kontakt na investora nebo stavební firmu (jméno, adresa, telefonní kontakt, e-mail).
- ✓ Místo stavby a místo dodání
- ✓ Termín dodávek
- ✓ Informace o poptávaném materiálu (specifikace materiálu apod.)

## 10. Reklamace

Reklamace poškozených vytříděných výrobků provádí odborný poradce přímo na vašem skladě nebo na stavbě. Poškozený materiál se nevrací. Náhrada za reklamované výrobky probíhá formou finančního plnění – dobropisu standardně do 30 dnů po sepsání reklamačního zápisu.

## Dokumenty Potvrzení zakázky a Transportní avízo ve vašem e-mailu obsahují všechny informace potřebné pro zpracování objednávky!

Po odeslání objednávky se vždy řiďte dokumenty, které jsou zaslány na e-mail zadaný ve vaší objednávce. Obsahují důležité informace! V případě dotazů kontaktujte příslušné odpovědné osoby (zpracování objednávek se skládá ze zpracování zakázky a realizace dopravy):

- Nepřišel mi žádný dokument  
→ specialista objednávek – viz 1.
- Přišlo mi Oznámení o přijetí objednávky  
→ specialista objednávek – viz 1.
- Přišlo mi Potvrzení zakázky  
→ dispečer dopravy – viz 2.
- Přišlo mi Transportní avízo  
→ dispečer dopravy – viz. 2.

### 1. Váš hlavní kontakt pro zpracování objednávky je specialista objednávek

Zabezpečí pro vás veškeré informace do odeslání Potvrzení zakázky:

- ✓ Dostupnost materiálu skladem a předpokládané datum dodání.
- ✓ Vytížení kamionů, pořadí více kamionů na stavbu.
- ✓ Zpracování objednávky vlastní dopravy.

[objednavky.cz@xella.com](mailto:objednavky.cz@xella.com)

oblast	specialista objednávek	telefon
Z1 a Z3 (LN, KD a ME)	Alena Coufalová	547 101 133
V4, V5, V7, V8, V10 (SV) a Z10	Lenka Dvořáčková	547 101 296
Z4, Z5, Z6	Jana Fabiánková	547 101 265
V2, Z7, Z8, Z9	Helena Kittnerová	547 101 289
Z2 a Z3 (MB)	Ivana Tesařová	547 101 292
V1, V3, V6, V9 a V10 (PV a VY)	Věra Turenová (team leader)	547 101 106

### 2. Váš hlavní kontakt pro stavbu a k vykládce materiálu je dispečer dopravy

Zabezpečí pro vás veškeré informace po odeslání Potvrzení zakázky:

- ✓ Sjednání termínu a vykládky s příjemcem materiálu.
- ✓ Doprava Xella, včetně svozu palet.

[doprava@xella.com](mailto:doprava@xella.com)

oblast	dispečer dopravy	telefon
Z5–Z8, Z3 jen LN, Z4 (kromě M0 a TP), Z9 (kromě NB a KN), V2 (kromě CR a TR)	Jitka Melicharová	602 100 774
Z1, Z2, Z3 (kromě LN), Z4 jen M0 a TP, Z9 jen NB a KN, Z10, V2 jen CR, V4 (kromě RK a UO)	Martina Jochová	725 185 011
V3, V5–V10, V2 jen TR, V4 jen RK a UO	František Fousek (team leader)	724 762 267

**Standardní doba dodání je 2 až 5 dnů, pro auto s hydraulickou rukou 3 až 7 dnů.**



Uvedené doby dodání platí v závislosti na regionu a aktuální kapacitě dopravy. **Doby dodání jsou zásadně ovlivněny kompletními údaji ve vašich objednávkách a dodatečnými změnami objednávek!** Především nikdy neposílejte objednávku s objektovou slevou bez čísla objektu (obdržíte e-mailem na základě Potvrzení nabídky).

**str. 19**

Údaje potřebné pro zpracování objednávky

**str. 22**

Tipy pro urychlení zpracování vaší objednávky

**str. 23**

Nejčastější otázky



S kým řešit bonusy, paletová konta, dobropisy a hrubopisy či reklamace po schválení ADM? Kontakty najdete na straně 20.