

DENNÍ PŘÍRUČKA PRO OBCHODOVÁNÍ S YTONGEM

1. ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK

A. Potřebné údaje

pro objednání zboží použijte náš on-line objednávkový systém na <https://objednavky.ytong.cz>, nebo odešlete objednávkový formulář ve formátu xls na e-mailovou adresu objednavky.cz@xella.com.

Uvedte do objednávky:

- pokud jde o objednávku na sklad se skladovou slevou:

"Sklad" nebo jinou obdobnou specifikaci

- pokud jde o objednávku pro objekt s objektovou slevou:

„Číslo objektu“, které jste obdrželi e-mailem na základě potvrzení nabídky

Bez tohoto unikátního čísla objektu vaši objednávku nemůžeme zpracovat!

- Vaše unikátní číslo každé objednávky;
- čísla materiálů dle ceníku Xella objednané ve správných jednotkách;
- místo dodání;
- termín dodání (konkrétní datum);
- jméno objednavajícího včetně telefonického kontaktu;
- jméno kontaktní osoby pro příjem zboží při vykládce (sklad, stavba) včetně telefonického kontaktu;
- druh dopravy: vlastní nebo Xella, požadavek na auto s rukou;
- způsob vykládky: vozík, jeřáb nebo auto s rukou.

Uvedením všech potřebných údajů přispějete k rychlejšímu a bezproblémovému zpracování objednávky!

V případě nejasností kontaktujte vaši specialistku objednávek Zákaznického servisu.

B. Tipy pro urychlení

- **Nikdy neposílám objednávku s objektovou slevou bez čísla objektu.**
- Na **e-mail** uvedený v objednávce obdržím: "Oznámení o přijetí objednávky", "Potvrzení zakázky" a "Transportní avízo", které obsahují důležité a závazné informace!
- **Objednávky posílám po jednom kamionu:** 30 palet nebo 23,5 tuny.
- V objednávce uvádím materiál, který je **z logistických důvodů možné doložit nebo naopak ponížit.**
- **Minimální objednávkové množství (pro dopravu Xella)** na jedno místo vykládky je **1/3 standardního množství (10 palet)**. Menší objednávky realizují jedinečně vlastní dopravou.
- Pokud objednávám zboží na kusy, uvedu, zda požaduji **zaokrouhlení** na celé palety směrem nahoru nebo dolů.
- Objednávky **stropních nosníků** posílám podle **počtu kusů**.
- Objednávky **schodů** posílám **s číslem kladečského plánu**.
- V objednávce na **více kamionů** stanovím, který **sortiment** má být dopraven **v jednotlivých kamionech a harmonogram vývozu**. Rámcové objednávky postupně **upřesňuji jednotlivými objednávkami**.
- **Nestandardní požadavky**, jako větší množství produktů na objednávku, dodávka více kamionů na jeden den a jiné, **avizují s co největším časovým předstihem**.

Svoje požadavky formou e-mailu i telefonicky doložím jedním z **identifikačních čísel: objednávka, zakázka, dodávka, přeprava, dodací list.**

2. DOPRAVA VÝROBKŮ

Doba dodání:

standardní

2 až 5 dnů (dle regionu)

autem s hydraulickou rukou

3 až 7 dnů (dle regionu)

Doba dodání se může prodloužit u produktů na objednávku nebo v závislosti na aktuální kapacitě dopravy.

Datum v "Potvrzení zakázky" je vždy předpokládáno a může se měnit. **Skutečné datum dodání** je uvedeno v "Transportním avízu".

Negarantujeme dodání na přesný čas ani expresní dodávky!

Vlastní doprava (s dotací od 5 tun)

- V objednávce uveďte: dodací závod, SPZ vozidla, jméno řidiče.
- Požadavky na kompletování a harmonogram vývozu jednotlivých kamionů uvádějte při zaslání objednávky. Potvrzenou zakázku nelze měnit a ani zakázky kombinovat při nakládce.
- Kamion přistavte až po obdržení e-mailového dokumentu "Potvrzení zakázky".
- Na místo nakládky přijďte min. 1 hodinu před koncem otevírací doby (6–18 hod v sezóně).
- Ověřte si aktuální situaci na nakládce:
Hrušovany u Brna: 547 102 600;
Chlumčany: 547 102 604;
Horní Počaply: 547 102 606.

Více o dopravě materiálu viz Ceník pro partnery str. 20.

3. ZRUŠENÍ REZERVACE MATERIÁLU

tzn. uvolnění materiálu pro další objednávky v pořadí nastane když:

- objednávka je neúplná a je vrácena k doplnění,
- dojde ke změně potvrzené objednávky (tj. již jste obdrželi Potvrzení zakázky), což je zpoplat-

něno částkou 500 Kč,

- dojde k odkládání potvrzených termínů vývozu, včetně vlastní dopravy.

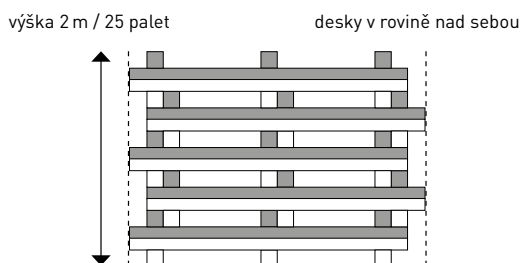
4. PALETOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ

Výška zálohy za palety	Kč
Euro	200,-
Ytong, Silka, Multipor a AT	130,-

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

Svoz palet

- Zajišťujeme **bezplatný svoz palet 300 a více kusů z maximálně 2 prodejních skladů.**
- Objednávku na svoz palet zašlete na adresu **doprava@xella.com**. Objednávky **akceptujeme jedině 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.**

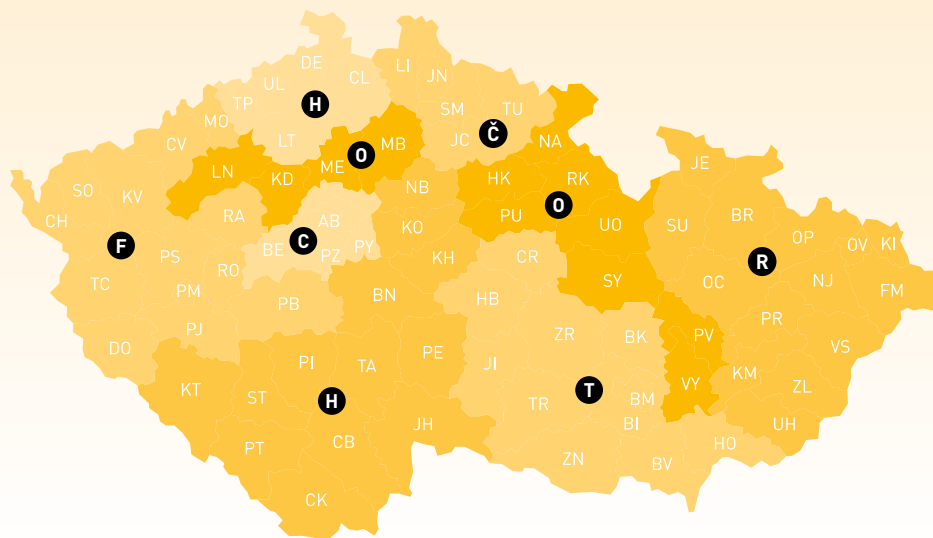


- Při vrácení palet je zákazník povinen zajistit **roztřídění palet** podle jednotlivých druhů a rozměrů, včetně rozdělení Ytong a Hebel.

Fakturu odpovídající potvrzenému množství vrácených nepoškozených palet **je povinen vystavit zákazník** (Xella nevystavuje dobropisy na základě příjemky materiálu potvrzené ze závodu Xella).

5. SLUŽBY ZÁKAZNICKÉHO SERVISU

A. Zpracování objednávek (podle okresů příjemce materiálu)



Máte otázku ke konkrétní objednávce?

→ Dle kontaktní osoby v "Oznámení o přijetí objednávky" a "Potvrzení zakázky" kontaktujte:

Specialistky objednávek

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

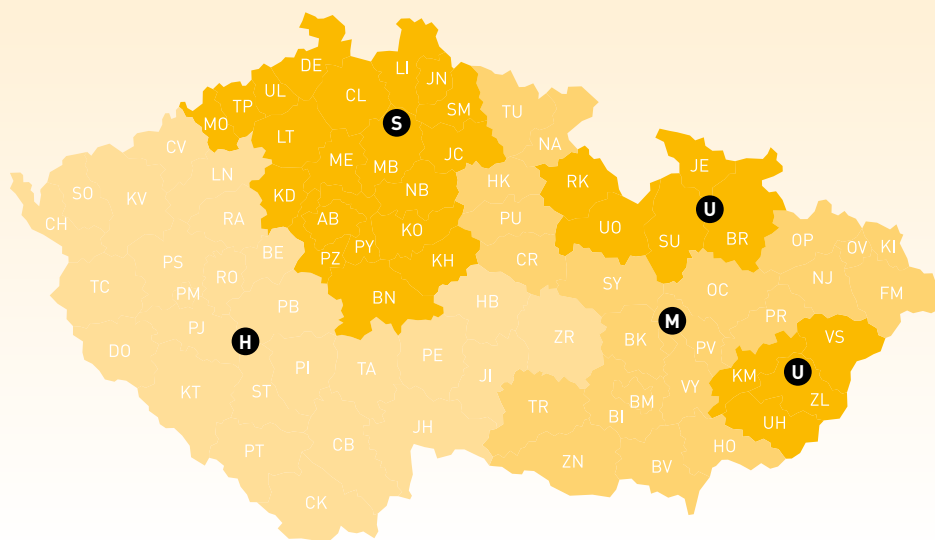
C	Alena Coufalová	547 102 332	objednavky.cz@xella.com
F	Jana Fabiánková	547 102 334	
H	Helena Hlavoňová	547 102 333	
T	Věra Turenová	547 102 330	
O	Veronika Otáhalová	547 102 331	
R	Kateřina Rožnovská	547 102 335	
Č	Marie Čížková	547 102 336	
	Dagmar Bohatá (vedoucí)	+420 601 324 488	

Nemáte-li následující dokumenty:

- Oznámení o přijetí objednávky
- Potvrzení zakázky
- Transportní avízo

kontaktujete Specialistky objednávek

B. Realizace dopravy (podle okresů příjemce materiálu)



Máte otázku ke konkrétní dodávce?

→ Dle kontaktní osoby v "Transportním avízu"
kontaktujte:

Dispečeri dopravy

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

H	Miroslav Holešínský	602 100 774	
S	Stanislav Stodůlka	725 185 011	
M	Jitka Melicharová	725 507 354	doprava@xella.com
U	Peter Urminček	+421 918 796 577	
	Matej Sýkora (vedoucí)	+421 918 679 732	

C. Koho kontaktovat v následujících prodejních situacích?

Po podpisu příslušných smluv a obchodní dohodě s vaším odborným poradcem zajišťuje
Zákaznický servis:

Specialistky na vaše požadavky

Dagmar Bohatá

547 102 131

dagmar.bohata@xella.com

- **bonusy** (vyplácíme standardně do 30 dnů od ukončení příslušného období);
- **zadávání a změny vašich kontaktních údajů** (jména, adresy, e-mail, pobočky...);

Jitka Kepřtová

547 102 130

jitka.keprtova@xella.com

- **fakturaci zákazníkům;**
- **jiné dobropisy a vrubopisy;**
- **paletová konta;**
- **reklamace pro oblast západ** (po schválení příslušným odborným poradcem);

Alena Maceková

547 102 139

alena.macekova@xella.com

- **reklamace pro oblast východ** (po schválení příslušným odborným poradcem).

6. 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 objedávající 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.

Poskytnutí potvrzených dodacích listů stavbou resp. příjemcem materiálu je zpoplatněno částkou 50 Kč za každý dodací list!

Otevírací hodiny

Zákaznického servisu,
jsou v pracovní dny
od 7.00 do 15.00 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
→ specialista objednávek.
- Přišlo mi "Oznámení o přijetí
objednávky"
→ specialista 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 zajímá vaše zpětná vazba.

Napište nám, co funguje a co ne – obecně,
i pro konkrétní případy – na adrese
www.ytong.cz/ocekavani!

7. NEJČASTĚJŠÍ OTÁZKY

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

Pro nové číslo objektu kontaktujte vašeho odborného poradce. Stávající číslo objektu najdete ve vašem e-mailu. Nikdy neposílejte bez čísla objektu!

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 vaši specialistku objednávek.

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.

Jaké jsou správné objednací jednotky materiálu?

- Palety jsou základní objednací 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.

Jakou cenu najdu ve fakturách?

Fakturační jednotka je 1 kus.

Ostatní ceny (Kč za m³, m², m') jsou odvozené od fakturační ceny za 1 kus a zaokrouhlené.

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?

Služba je zpoplatněna částkou 3 500 Kč za každou vykládku 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 25.

Kolik stojí služba dvojvykládky?

Dvojvykládka do 10 km: zdarma. Dvojvykládka do 20 km: 500 Kč. Dvojvykládka do 30 km: 750 Kč. Dvojvykládka nad 30 km: podle individuální dohody 50–75 Kč/km. Základní podmínkou pro dvojvykládku je vyložení minimálně 10 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 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 dodacím listě?

Příjemce materiálu potvrdí dodací list 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 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 dodacího listu,
- 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. číslo:

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

Na základě dodaných podkladů - výpis materiálu, projekt (půdorys, řezy) vašemu odbornému poradci zpracujeme cenovou nabídku 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. číslo:

724 823 269 (oblast Západ/Čechy),

725 886 584 (oblast Východ/Morava).



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 pásových 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 OBJEKTIVÉ SLEVY

Pro sjednání objektové slevy kontaktujte odborného poradce pro daný region (viz strana 29). Výše objektové slevy a podmínky k objektu jsou pro všechny partnery stejné.

Ověřte si, že požadavek na objektovou slevu obsahuje:

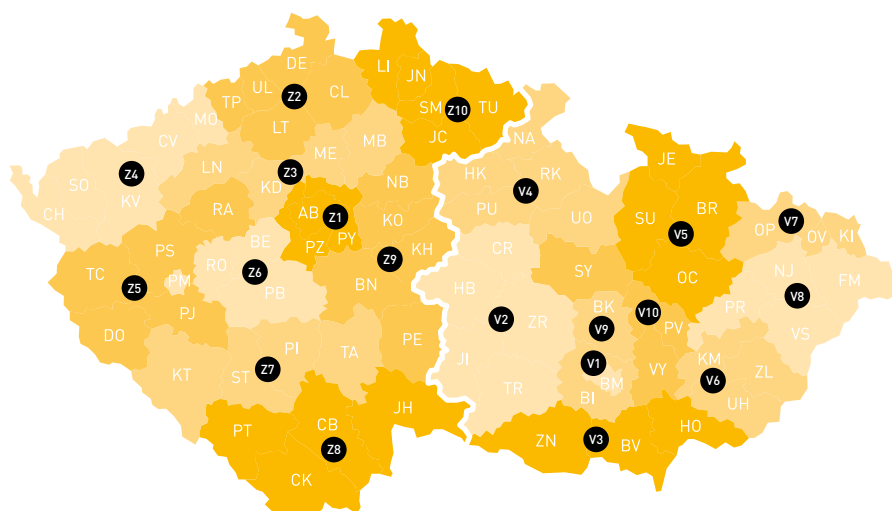
- Kontakt na investora nebo stavební firmu (jméno, adresa, telefonní kontakt, e-mail).
- Místo stavby a místo dodání.
- Termín dodávek.
- Informace o poptávaném materiálu. (specifikace materiálu apod.).

10. REKLAMACE

Reklamací 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.

Cenovou nabídku, informace o vlastnostech produktů a vhodnosti jejich použití, produktové certifikáty apod. vám poskytnou odborní poradci pro daný region. Kontakt naleznete na straně 29.

YTONG – PARTNER PRO KOMPLETNÍ ŘEŠENÍ STAVBY



Odborný technický poradce pro projektanty, stavební firmy, developery a investory

Oblast Západ			Oblast Východ		
region	jméno	kontakt	region	jméno	kontakt
Z1, Z4	Jan Tinka *	724 371 266	V1, V6, V10	Ing. Rudolf Svoboda	602 595 067
Z1, Z5	Ing. Lucie Šnajdrová *	724 761 781	V3, V9 + okr. TR	Ing. Elena Lukáčová	727 871 475
Z1, Z3	Ing. Michal Vavřínek *	725 983 319	V2, V4 + okr. SY	Ing. Jiří Faltys, MBA *	725 748 488
Z2, Z10	Mgr. Kamil Horyna *	725 059 333	V5, V7, V8	Ing. Jindřich Coufal *	601 385 375
Z6, Z7	Ing. Radek Sazama *	602 646 417			
Z8, Z9	Tomáš Dvořák *	606 646 158			

* Specialista na velké projekty.

Odborný poradce pro obchod

Z1	Marek Švitorka	602 526 321	V1	Pavel Zámečník	725 070 230
Z1	Matěj Dachovský	601 335 665	V2	Josef Čermák	602 526 282
Z1	neobsazeno	724 761 884	V3	Robert Vozdecký	602 526 328
Z2	Štěpán Homola	606 763 605	V4	Vašek Matějka	602 526 319
Z3	Ondřej Stříbrný	724 761 772	V5	Ing. Martin Nešpor	602 526 324
Z4	Martin Pojman	602 159 824	V6	Ing. Milan Němeček	724 230 488
Z5	Michal Přivětivý	602 159 823	V7	Jakub Schwarz	607 035 242
Z6	Jaroslav Vokel	602 159 826	V8	Jakub Krahulec	720 955 655
Z7	František Liška	602 159 822	V9	Pavel Červík	602 526 322
Z8	Jan Vykouk	724 163 622	V10	Petr Bílý	602 743 916
Z9	Ing. Libor Barták	702 196 316			
Z10	Jiří Starý	727 978 475			

▷ Držitel certifikátu Energetický poradce dle evropské směrnice EPBD.

Objednávky služeb Ytong mistrů

Z1 až Z10	Ing. Ludmila Šmerdová	724 823 269	V1 až V10	Pavla Langová	725 886 584
-----------	-----------------------	-------------	-----------	---------------	-------------

Obchodní kanceláře

Oblast Západ	kontakt	Oblast Východ	kontakt
Xella CZ, s.r.o. Jana Růžičky 1165/2a 148 00 Praha-Kunratice	547 102 235	Xella CZ, s.r.o. Vodní 550 664 62 Hrušovany u Brna	547 102 271
Ing. Ludmila Šmerdová	724 823 269	Pavla Langová	725 886 584



Pokud nám chcete poslat e-mail,
adresu vytvoříte: jmeno.prijmeni@xella.com.