

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 objednávací množství (pro dopravu Xella)** na jedno místo vykládky je **1/3 standardního množství (10 palet)**. Menší objednávky realizují jediné 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 **předpokládané** 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.
- Kamion přistavte až po obdržení e-mailového dokumentu "Potvrzení zakázky".
- Na místo nakládky přijedte min. 1 hodinu před koncem otevírací doby (6–18 hod v sezóně).
- Ověřte si aktuální situaci na nakládkce:
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. PALETOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ

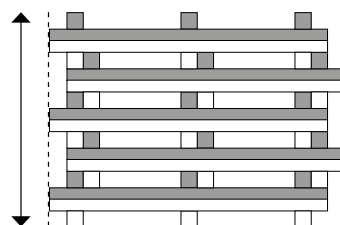
| Výška zálohy za palety | Kč |
|-----------------------------|-------|
| Euro | 200,- |
| Ytong, Silka, Multipor a AT | 130,- |

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.**

výška 2 m / 25 palet desky v rovině nad sebou



- 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).

4. SLUŽBY ZÁKAZNICKÉHO SERVISU

A. Příjem nových objednávek a informační servis o objednávkách

Nemáte následující dokumenty:

- Oznámení o přijetí objednávky?
- Potvrzení zakázky?
- Transportní avízo?

→ kontaktujte:

Specialistky Zákaznické podpory (call centrum)

Helena Kittnerová

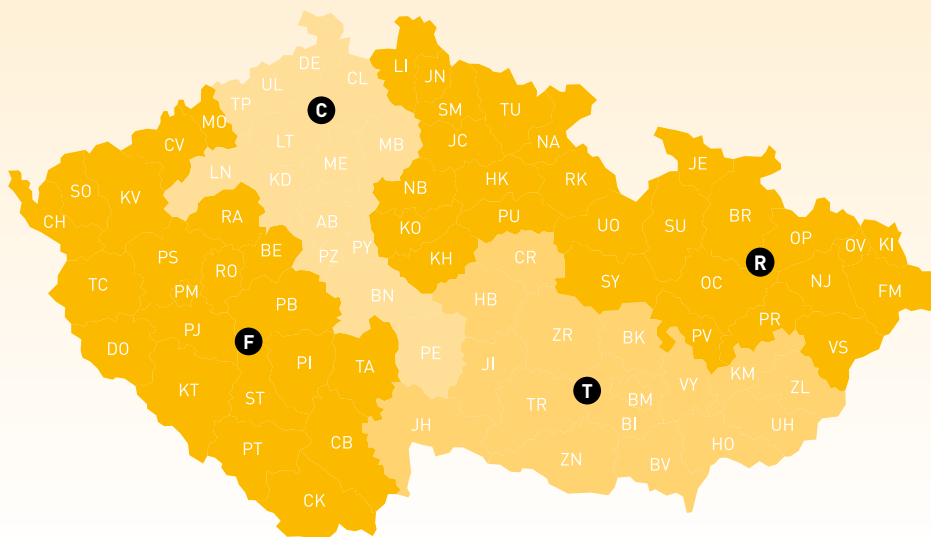
Ivana Tesařová (vedoucí)

Jana Urbánková

530 514 250

objednavky.cz@xella.com

B. Zpracování objednávek (podle okresů příjemce materiálu)



Máte otázku ke konkrétní objednávce?

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

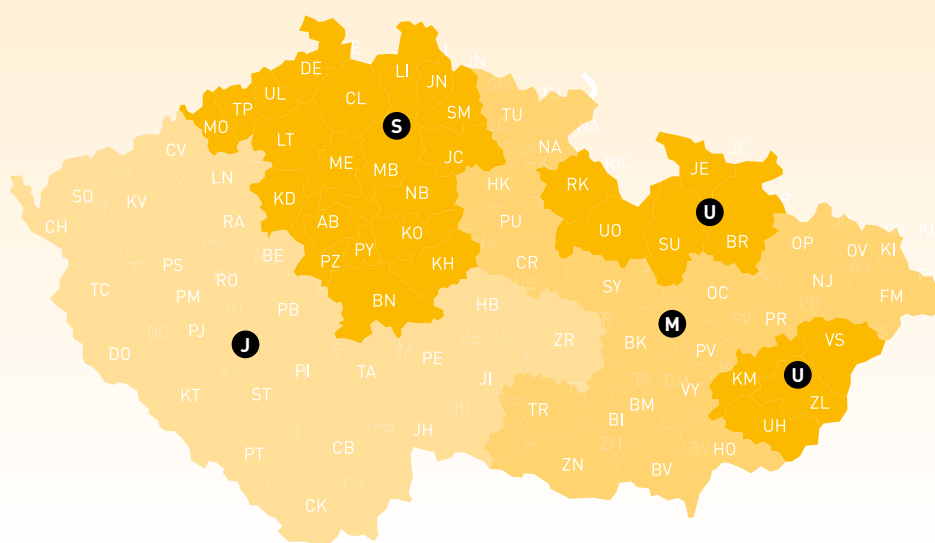
Specialistky objednávek

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

| | | |
|---|-------------------------|-------------|
| C | Alena Coufalová | 547 102 332 |
| F | Jana Fabiánková | 547 102 334 |
| T | Věra Turenová (vedoucí) | 547 102 330 |
| R | Kateřina Rožnovská | 547 102 335 |

objednavky.cz@xella.com

C. Realizace dopravy (podle okresů příjemce materiálu)



Máte otázku ke konkrétní dodávce?

→ Dle kontaktní osoby v "Transportním avízu"
kontaktujte:

Dispečerů dopravy

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

| | | | |
|---|------------------------|------------------|--|
| J | Miroslav Ježík | 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 | |

D. Koho kontaktovat v následujících poprodejních situacích?

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

- fakturaci zákazníkům;
- **bonusy** (vyplácíme 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;
- zadávání a změny vašich kontaktních údajů (jména, adresy, e-maily, pobočky...).

Specialistky na vaše požadavky

| | | | |
|----------------|----------------|-------------|--------------------------|
| Oblast Východ* | Dagmar Bohatá | 547 102 131 | dagmar.bohata@xella.com |
| Oblast Západ* | Jitka Kepřtová | 547 102 130 | jitka.keprtova@xella.com |

Standardní reakční doba na vaše e-mailové požadavky je do dvou pracovních dnů.
*Rozdělení na oblasti Východ a Západ viz strana 29.

5. 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
→ zákaznická podpora.
- 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!

6. 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 naše call centrum na čísle 530 514 250.

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 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.

Jakou cenu najdu ve fakturách?

Fakturační jednotka je 1 kus.

Ostatní ceny (Kč za m³, m², m¹) 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 2 800 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?

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 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.

7. 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 pásových pily, kontaktujte naše odborné poradce. Standardní smluvní cena pronájmu je 150 Kč/den bez DPH.

8. 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:

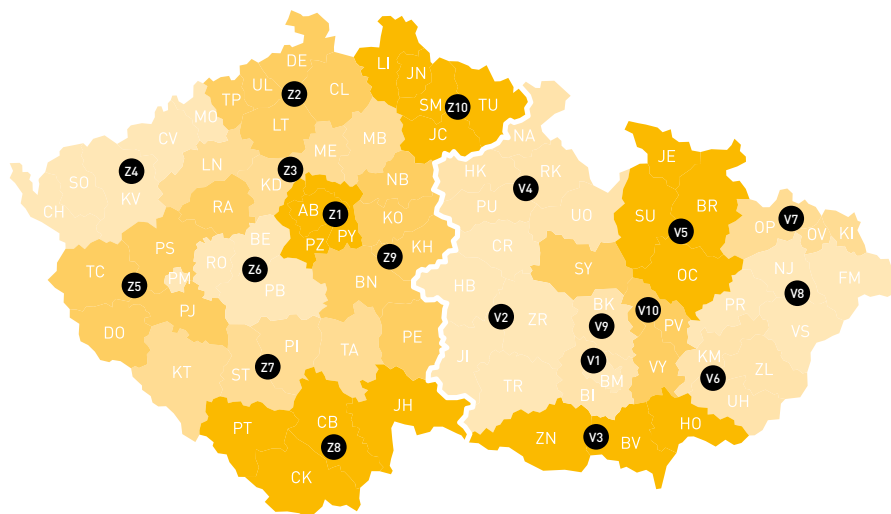
- Kontakt na investora nebo stavební firmu (jméno, adresa, telefonní kontakt, e-mail).
- Místo stavby a místo dodání.
- Termín dodávek.
- Informace o poptávaném materiálu. (specifikace materiálu apod.).

9. 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, Z9 | Ing. Lucie Šnajdrová * | 724 761 781 | V3, V9+okr.TR | Ing. Elena Lukáčová | 727 871 475 |
| Z1, Z8 | Ing. arch. Zdeněk Podlaha * | 606 646 158 | V2, V4+okr.SY | Ing. Jiří Faltys, MBA * | 725 748 488 |
| Z2, Z3, Z10 | Mgr. Kamil Horyna * | 725 059 333 | V5, V7, V8 | Ing. Jindřich Coufal * | 601 385 375 |
| Z6, Z7 | Ing. Radek Sazama * | 602 646 417 | | | |

* Specialista na velké projekty.

Odborný poradce pro obchod

| | | | | | |
|-----|----------------------|-------------|-----|--------------------|-------------|
| Z1 | Ing. Michal Vavřínek | 724 761 884 | V1 | Pavel Zámečník | 725 070 230 |
| Z1 | Matěj Dachovský | 601 335 665 | V2 | Josef Čermák | 602 526 282 |
| Z1 | Marek Švitorka | 602 526 321 | 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 Přívětivý | 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 | Josef Gutwirth | 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 14800 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.