

# 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@ytong.cz](mailto:objednavky@ytong.cz).

#### Uveďte 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“ nebo „Slevový kód“**, 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 "do");
- 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.

Neúplné objednávky nezpracováváme až do jejich doplnění.

**Za termín doručení objednávky se považuje ten, kdy byly údaje v objednávce kompletní.**

### 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:** 33 palet nebo 24 tun.
- V objednávce uvádím materiál, který je **z logistických důvodů možné doložit nebo naopak ponižit.**
- **Minimální objednávkové množství (pro dopravu Xella)** na jedno místo vykládky je **1/3 standardního množství (11 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 vývozů**. 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 nebo čekání na doložení dvouvykládky.

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

**Garanci dodání na přesný čas či následující den je možné objednat jako samostatnou službu.**

### 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: 547 102 600–601;**  
**Chlumčany: 547 102 604–605;**  
**Horní Počaply: 547 102 606–607.**
- Rezervace časových oken:  
[www.nakladka.ytong.cz](http://www.nakladka.ytong.cz)

## 3. ZRUŠENÍ REZERVACE MATERIÁLU

Uvolnění materiálu pro další objednávky v pořadí nastane, když:

- objednávka je neúplná a je vrácena k doplnění,
- změníte objednávku. Každá změna objednávky znamená změnu data přijetí objednávky,

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

Změna potvrzené objednávky po odeslání Potvrzení zakázky je zpoplatněna částkou 500 Kč. Změna přepravy objednané u dopravce po odeslání Transportního avíza je zpoplatněna částkou 1 000 Kč.

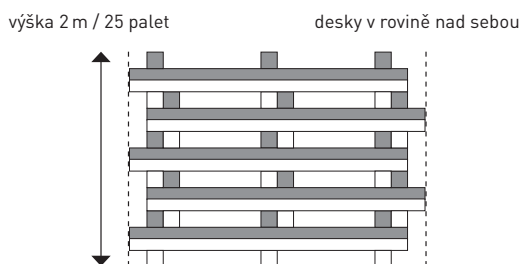
## 4. PALETOVÉ HOSPODÁŘSTVÍ

Cena za palety při prodeji	Kč
Euro	200,-
Ytong, Silka, Multipor a AT	140,-

Cena za palety při výkupu: 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.**
- Svoz od 150 palet je možný jako zpoplatněná služba.
- Objednávku na svoz palet zašlete na adresu [doprava@xella.com](mailto: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.**

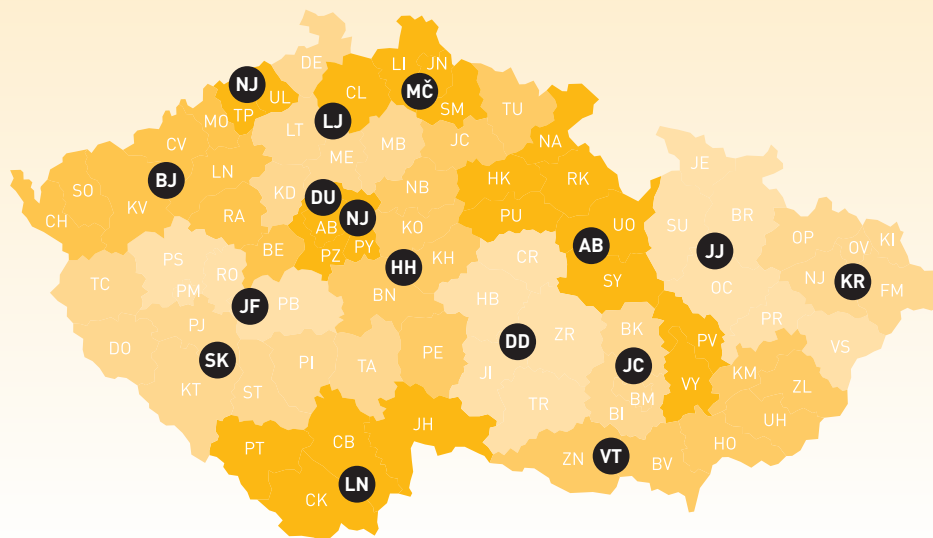


- Při vrácení palet je zákazník povinen zajistit **roztřídění palet** podle jednotlivých druhů a rozměrů, včetně rozdělení Ytong a Hebel.

**Fakturu** odpovídající potvrzenému množství vrácených nepoškozených palet **je povinen vystavit zákazník** (Xella nevystavuje dobropisy na základě příjemky materiálu potvrzené ze závodu Xella). Potvrzení o příjmech vrácených palet zasílá prodávající plátcí faktur.

## 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:

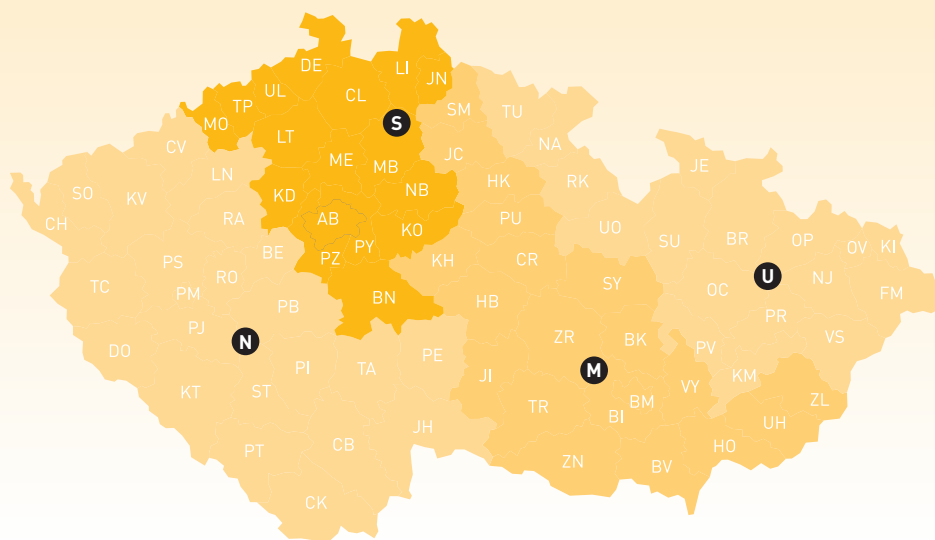
#### Zákaznická podpora

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

AB	Anna Bobák	702 220 635
BJ	Barbora Janíková	702 220 496
DD	Dagmar Duchoňová	702 220 640
DU	Denisa Urbánková	702 220 580
HH	Helena Hlavoňová	702 220 591
JC	Jana Celnarová	702 220 652
JF	Jana Fabiánková	702 220 238
JJ	Jana Ježová	702 220 629
KR	Kateřina Rožnovská	702 220 636
LJ	Lucie Jochlíková	702 220 503
LN	Lenka Novotná	702 220 587
MČ	Marie Čížková	702 220 582
NJ	Nikol John	702 220 531
SK	Silvie Kresová	702 220 480
VT	Věra Turenová	702 220 661
	Dagmar Bohatá (vedoucí)	601 324 488

[objednavky@dytong.cz](mailto:objednavky@dytong.cz)

## B. Realizace dopravy (podle okresů příjemce materiálu)



### Máte otázku ke konkrétní dodávce?

→ Dle kontaktní osoby v "Transportním avízu"  
kontaktujte:

### Dispečing dopravy

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

N	Martina Nováčková	602 100 774	<a href="mailto:doprava@xella.com">doprava@xella.com</a>
S	Stanislav Stodůlka	725 185 011	
M	Jitka Melicharová (vedoucí)	725 507 354	
U	Peter Urminček	+421 918 796 577	

## C. Koho kontaktovat v následujících poprodejních situacích?

### Specialistky na vaše požadavky

#### Jitka Keprtová

547 102 130

[jitka.keprtova@xella.com](mailto:jitka.keprtova@xella.com)

- **bonusy** (vyplácíme standardně do 30 dnů od ukončení příslušného období);
- **zadávaní a změny vašich kontaktních údajů** (jména, adresy, e-maily, pobočky...);
- **fakturaci zákazníkům;**
- **jiné dobropisy a vrubopisy;**
- **paletová konta;**

#### Monika Ďurinová

547 102 139

[monika.durinova@xella.com](mailto:monika.durinova@xella.com)

- **reklamace** (po schválení příslušným odborným poradcem).

Standardní reakční doba na vaše e-mailové požadavky je do dvou pracovních dnů.

## 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

[jitka.keprtova@xella.com](mailto:jitka.keprtova@xella.com).

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

## 7. CENOVÉ NABÍDKY – POPTÁVKY OBJEKTOVÉ SLEVY

Pro sjednání objektové slevy kontaktujte odborného poradce pro daný region (viz strana 31). 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.).



Předání kontaktu je podmínkou pro poskytnutí objektové slevy.

### 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"  
→ zákaznická podpora.
- Přišlo mi "Potvrzení zakázky"  
→ dispečing dopravy.
- Přišlo mi "Transportní avízo"  
→ dispečing 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!](http://www.ytong.cz/ocekavani!)

## 8. 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 objednávku bez čísla objektu!

### Jak vím, že moji objednávku zpracováváte?

Po odeslání objednávky na adresu [objednavky@ytong.cz](mailto:objednavky@ytong.cz) vám do 15 minut pošleme potvrzení o přijetí. Následně vám do e-mailu přijde oznámení o přijetí objednávky nebo potvrzení zakázky s informacemi o plátcích, pobočce, příjemci, rovněž s uvedením materiálu a předpokládaným datem dodání.

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

Navštivte adresu [www.ytong.cz/dostupnost](http://www.ytong.cz/dostupnost) nebo kontaktujte zákaznickou podporu.

### Jak zajistím dotížení kamionu?

Ucelený kamion je brán jako 33 paletových míst nebo 24 tun. Hmotnost je možné spočítat podle produktových údajů v ceníku. Nejjednodušším způsobem je objednávka přes objednávkový systém <https://objednavky.ytong.cz>, kde se vytižení automaticky počítá.

### Jaké jsou správné objednávací jednotky materiálu?

- Palety jsou základní objednávací jednotkou
- Pytle pro malty a omítky
- Kusy pro překlady, schody 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 m<sup>3</sup>, m<sup>2</sup>, 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. Překládka hydraulickou rukou z vleku 1 500 Kč. Vykládky na podlaží jsou zpoplatněny individuálně a ne vždy jsou možné. Pro ověření dostupnosti kontaktujte dispečing dopravy, viz strana 4.

### Kolik stojí služba dvojvykládky?

Dvojvykládka do 10 km: zdarma  
Dvojvykládka 11–20 km: 500 Kč  
Dvojvykládka 21–30 km: 1 000 Kč  
Dvojvykládka 31–40 km: 2 000 Kč  
Dvojvykládka 41–50 km: 2 500 Kč  
Nad 51 km po individuální dohodě s cenou 50–75 Kč/km.

Dotížení posledního kamionu na stavbu do vzdálenosti 25 km: zdarma

### „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?

Tato služba je zpoplatněna a je možné ji objednat současně s materiálem.

### 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 450 Kč/paletu, resp. 70 Kč/kus. Podmínkou je:

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

Svoz vráceného materiálu dopravou Xella je zvlášť zpoplatněn částkou 50 - 75 Kč/km.

## 9. OBJEDNÁVKY SLUŽEB YTONG



### Specifikace materiálu a cenové nabídky

Na základě dodaných podkladů - výpis materiálu, projekt (půdorysy, řezy) vašemu odbornému poradci zpracujeme cenovou nabídku do 7 dnů.



### 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.



### ZDARMA založení rohů zdiva (Ytong mistři)

Službu objednávejte nejméně 14 dnů předem přes webový formulář: [www.ytong.cz/zalozeni](http://www.ytong.cz/zalozeni).

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

V případě dotazů se obračejte na tel. čísla:

724 823 269 (oblast Západ/Čechy)

725 886 584 (oblast Východ/Morava)



### Zapůjčení pásové pily

Pokud máte zájem o zapůjčení pásové pily, kontaktujte naše odborné poradce. Standardní smluvní cena pronájmu je 250 Kč/den bez DPH. Minimální sazba za pronájem pásové pily je 500 Kč bez DPH.

### Doprava pásových pil při pronájmu

- Vaše vlastní doprava\*
- Doprava Xella s Vaším materiálem: 0 Kč
- Doprava Xella paletovou dodávkou (jedna cesta): 1300 Kč bez DPH\*

\* platí i pro svoz po ukončení pronájmu

### Kontakty na závody pro vrácení pil:

Hrušovany u Brna, Vodní 550, tel. 727 978 473

Chlumčany, U Keramičky 449, tel. 727 978 446

Horní Počáply, U elektrárny, tel. 727 978 460



### Služby Multipor

#### Posouzení návrhu detailu vnitřního a vnějšího zateplení

Pro správnou funkci vnitřního a vnějšího zateplení musí být odborně navržen způsob a rozsah zateplení u příslušných detailů stavby.

#### Tepelnětechnické posouzení detailů

Pro běžné případy provádíme 1D posouzení detailů. Vybrané nestandardní konstrukční detaily posuzujeme z hlediska dvourozměrného šíření vlhkosti a tepla pomocí dynamické metody 2D.

#### Praktické zaškolení provádění izolací Multipor

Služba zahrnuje předvedení přípravy a postupu s praktickou ukázkou provádění zateplení deskami Multipor pro vnitřní i vnější aplikace.

Ceny služeb naleznete viz ceník.

V případě zájmu o služby Multipor kontaktujte naše technické poradce, na [www.ytong.cz/kontakt](http://www.ytong.cz/kontakt).

## 10. REKLAMACE

Reklamacie poškozených vytríděných výrobků vyřizuje 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, na [www.ytong.cz/kontakt](http://www.ytong.cz/kontakt)