

Założenia:

Standardy Obsługi Klienta Semmelrock Stein+Design Sp. z o.o. (SOK) opisują zasady realizacji zamówień na towary występujące w ofercie Semmelrock.

WYMIANA INFORMACJI

Wszelką korespondencję, pytania lub uwagi dotyczące realizacji zamówień prosimy kierować do Działu Obsługi Klienta Semmelrock (w dalszej części DOK) dedykowanego do obsługi danego regionu :

Region Północny, Zakład Produkcyjny Gdynia
mail : dok.polnoc@semmelrock.com
T +48 25 308 17 32

Region Południowy, Zakład Produkcyjny Gliwice, Oława
mail : dok.poludnie@semmelrock.com
T +48 25 308 17 31

Region Centralny, Zakład Produkcyjny Koźbiel, Gnatowice
mail : dok.centrum@semmelrock.com
T +48 25 308 17 30

I. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

1. Semmelrock Stein+Design Sp. z o.o. sprzedaje swoje produkty, których standardowy asortyment znajduje się w aktualnym cenniku tylko klientom związanym umową handlową.
2. Zamówienia można składać :
 - a) za pośrednictwem Platformy internetowej do składania zamówień Semmelrock dostępnej pod adresem www.zamowienia.semmelrock.com, przy czym warunkiem korzystania z Platformy jest dopełnienie formalności tj. podpisanie regulaminu oraz wypełnienie porozumienia regulującego zasady składania zamówień przez Platformę
 - b) w formie pisemnej (e-mail) ze szczególnym uwzględnieniem danych takich jak :
 - dane zamawiającego tzn. nazwa firmy, siedziba, NIP oraz kontakt do osoby składającej zamówienie,
 - określenie produktów oraz ich ilości podanej w jednostkach sprzedaży tj. paletach,
 - oczekiwana data dostawy
 - w przypadku odbiorów własnych - imię i nazwisko osoby upoważnionej do odbioru towaru, numer rejestracyjny samochodu oraz planowaną datę odbioru towaru
 - w przypadku dostawy realizowanej transportem Semmelrock – dokładne miejsce dostawy, wymaganą datę dostawy oraz dane kontaktowe osoby upoważnionej do odbioru towaru,
 - w przypadku, gdy zamówienie dotyczy obsługi inwestycji lub innych uzgodnionych warunków specjalnych, dodatkowo prosimy o powołanie się na numer oferty.

**Uwaga : Zamówienia złożone za pośrednictwem Platformy do składania zamówień
Semmelrock są realizowane w pierwszej kolejności**

Zamówienia przyjmowane są w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 17:00 (możliwa zmiana poza sezonem – okres zimowy)

3. Zamówienia Klientów posiadających przeterminowane płatności i/lub przekroczony limit kredytowy nie będą przyjmowane do realizacji. W takiej sytuacji Klient informowany jest o tym fakcie przez pracownika DOK, pracownika windykacji lub Przedstawiciela Techniczno-Handlowego Semmelrock. Przyjęcie zamówienia do realizacji jest możliwe po uregulowaniu zaległych płatności lub zwolnieniu limitu kredytowego.
4. Semmelrock nie odpowiada za błędy Kupującego w zamówieniach. Wszystkie dodatkowe koszty powstałe z tego tytułu ponosi Kupujący.
5. Termin realizacji zamówienia zgodnie ze statusami dostępności produktów :
Status A * – produkty w ciągłej dostępności oferowane z zapasów na magazynie. Dostawa może zostać zrealizowana w terminie tygodnia od złożenia zamówienia, termin zostanie ostatecznie wskazany po otrzymaniu zamówienia. Dla wybranych produktów w okresie zimowym tj. od listopada do końca marca należy potwierdzić dostępność produktu w DOK.
Status B * - produkty dostępne w regularnej produkcji (kampania produkcyjna min. jeden raz w miesiącu). Klient nie może oczekiwać, że na jego zamówienie zostanie uruchomiona produkcja. Czas oczekiwania na realizację zamówienia do 1 miesiąca od jego złożenia, termin zostanie ostatecznie wskazany po otrzymaniu zamówienia. Dla wybranych produktów w okresie zimowym tj. od listopada do końca marca należy potwierdzić dostępność produktu w DOK.
Status C – produkty na indywidualne zamówienie Klienta. Konieczne jest złożenie przez Klienta zamówienia powyżej minimalnej partii produkcyjnej. Zamówienia na mniejsze ilości nie będą realizowane. Szczegółowych informacji o minimalnej wielkości partii produkcyjnej i możliwości realizacji zamówienia udziela Dział Obsługi Klienta.

*Zastrzegamy jednakże, że termin realizacji zamówienia na produkt o statusie dostępności A oraz B może ulec wydłużeniu w przypadku złożenia dużej ilości zamówień przez wielu Klientów jednocześnie, co spowoduje konieczność oczekiwania na ich realizację zgodnie z kolejnością ich wpłynięcia. Termin może ulec zmianie również w sytuacjach nadzwyczajnych, takich jak: awaria maszyny, strajk, klęska żywiołowa lub inne sytuacje losowe lub o charakterze siły wyższej. W takim przypadku Dział Obsługi Klienta niezwłocznie skontaktuje się z Klientem w celu określenia możliwego terminu realizacji zamówienia.

6. Kupujący będzie informowany o statusie realizacji zamówienia przez DOK telefonicznie, pisemnie lub elektronicznie.
7. Rezygnacja z zamówień:
 - a) Zamówienia na towary z kategorii oznaczonych w cenniku *na zamówienie* oraz *produkcja niestandardowa* nie mogą zostać wycofane bez akceptacji ze strony Semmelrock. W przypadku anulowania zamówienia, Semmelrock ma prawo obciążyć Klienta 100% wartości zamówienia, szczegóły umieszczone są w *Umowie o produkcję i dostawę produktów niestandardowych*.
 - b) Każde anulowanie zamówienia musi być potwierdzone przez Semmelrock.

W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak: działanie siły wyższej, awarii linii produkcyjnej czy innych urządzeń uniemożliwiających prawidłowe funkcjonowanie zakładów produkcyjnych lub, gdy ilości zamówień przekraczają zdolności produkcyjne lub logistyczne Semmelrock, tryb i zasady realizacji zamówień będą ustalane indywidualnie.

II. OBSŁUGA LOGISTYCZNA

1. Załadunek ładunków dotyczących produktów z oferty handlowej Semmelrock może odbywać się wyłącznie na samochody typu:
 - a) burtowego
 - b) plandekowego
 - c) firankowego

umożliwiający załadunki z obu stron pojazdu wózkami widłowymi z napędem.

2. Samochody powinny być wyposażone w odpowiednią liczbę pasów bezpieczeństwa zapewniających zabezpieczenie przed przesuwaniami się ładunku na czas transportu.
3. Za załadunek i rozmieszczenie ładunku na pojeździe odpowiedzialny jest załadowca (Semmelrock).
4. Umocowanie ładunku na pojeździe, czyli zabezpieczenie ładunku pasami bezpieczeństwa na czas transportu należy do obowiązku Przewoźnika (w imieniu Przewoźnika Kierowcy).
5. Podczas załadunku Kierowca pojazdu na terenie zakładów produkcyjnych jest zobowiązany do przestrzegania zasad bezpieczeństwa (załącznik nr xx).

REALIZACJA DOSTAW

1. Dostawy są realizowane na warunkach:
 - a) odbiór własny przez Klienta z magazynu Semmelrock
 - b) dostawa z transportem tj. organizacja i koszt transportu po stronie Semmelrock
2. Koszty załadunku produktów na środek transportu ponosi Semmelrock. Koszty transportu i rozładunku uzależnione są od porozumienia Stron w tym zakresie.
3. Minimalna logistyczna ilość dostawy
 - a) z transportem bez rozładunku - pełen samochód tj. ok. 24 tony ładunku
 - b) z transportem z rozładunkiem (samochodami wyposażonymi w HDS) - pełen samochód tj. ok. 22 tony ładunku
 - c) za porozumieniem Stron ustalonym wcześniej i potwierdzonym pisemnie przez DOK istnieje możliwość dostawy niepełnego tonażu z transportem na koszt Semmelrock zgodnie z obowiązującym cennikiem usług dodatkowych
4. Dostawy z transportem z rozładunkiem samochodami wyposażonymi w HDS są realizowane do maksymalnej odległości 100 km od miejsca załadunku (magazynu Semmelrock).
5. Termin realizacji dostaw :

Transport Semmelrock

- a) dla zamówień/dostaw z transportem zgłoszonych do Działu Obsługi Klienta Semmelrock do godz. 12:00 - obowiązuje zasada 48h, tj. termin realizacji dostawy nie wcześniej niż do końca dnia trzeciego (zamówienie złożone dziś do godziny 12.00 zrealizowane będzie pojutrze do końca dnia) pod warunkiem dostępności zamówionego towaru w magazynie
- b) dla zamówień/dostaw z transportem zgłoszonych do Działu Obsługi Klienta Semmelrock po godz. 12:00 - obowiązuje zasada 72h, tj. termin realizacji dostawy nie wcześniej niż do końca dnia czwartego (zamówienie złożone dziś po godzinie 12.00 zrealizowane będzie pojutrze do końca dnia) pod warunkiem dostępności zamówionego towaru w magazynie
- c) dostawy z transportem na czas lub dostawy priorytetowe są możliwe jako usługa dodatkowa, za dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem

Odbiór własny

- a) dla zamówień z odbiorem własnym zgłoszonych do Działu Obsługi Klienta Semmelrock do godz. 15:00 - obowiązuje zasada 24 godzinnej awizacji, tj. termin odbioru zamówienia dostawy możliwy najwcześniej dnia następnego
(zamówienie złożone dnia A do godziny 15 – odbiór możliwy dnia B)
- b) dla zamówień z odbiorem własnym zgłoszonych do Działu Obsługi Klienta Semmelrock po godz. 15:00 - obowiązuje zasada 48 godzinnej awizacji, tj. termin odbioru zamówienia dostawy możliwy najwcześniej za dwa dni
(zamówienie złożone dnia A po godzinie 15 – odbiór możliwy dnia C)

Uwaga : Niezastosowanie się do powyższych zasad odbioru własnego skutkować będzie naliczeniem kary/opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem

6. Dostawa z transportem realizowana jest standardowo do 1-go miejsca rozładunku. Istnieje możliwość dostawy do więcej niż 1-nego miejsca rozładunku jako usługa dodatkowa, za dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem, o ile miejsca rozładunku nie są oddalone od siebie o więcej niż 50 km.

REKLAMACJE Z TYTUŁU UTRATY ŁADUNKU LUB SZKODY W TRANSPORCIE

1. Dla zamówień realizowanych na warunkach „odbiór własny” z chwilą załadunku przesyłki (dostawy) na środek transportu ryzyko utraty, uszkodzenia lub zniszczenia przesyłki, przechodzi na Kupującego.
2. Dla zamówień realizowanych na warunkach „z transportem” do momentu rozpoczęcia rozładunku i/lub podpisania dokumentów przewozowych ryzyko utraty, uszkodzenia lub zniszczenia przesyłki, pozostaje po stronie Semmelrock.
3. Prawo składania reklamacji do przewoźnika ma Semmelrock, ale gdy odbiorca odbierze dokument przewozowy i/lub odbierze towar, to prawo składania reklamacji ma **wyłącznie Kupujący**. Za moment wydania przesyłki uważa się moment wydania odbiorcy dokumentów dotyczących przesyłki np. listu przewozowego (dowodu dostawy) i/lub rozpoczęcia rozładunku przesyłki.
4. Reklamacje niejawne z tytułu uszkodzeń transportowych realizowanych transportem organizowanym przez Semmelrock mogą być zgłaszane maksymalnie w ciągu 7 dni od dnia dostawy.
5. Postępowanie w przypadku reklamacji z tytułu szkody w transporcie krajowym
 - a) szkoda jawna
 - przewoźnik jest zobowiązany sporządzić protokół o stanie przesyłki
 - termin składania zastrzeżeń: przy odbiorze towaru
 - forma : na piśmie

Nie wolno przesyłki dzielić. Przyjmuje się 100% przesyłki albo wcale!

Jeżeli **przed wydaniem** przesyłki i / lub przed przyjęciem dowodu dostawy (listu przewozowego) okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, Przewoźnik sporządza protokół o stanie przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik sporządza protokół także **na żądanie** Kupującego, jeżeli twierdzi On, że przesyłka jest naruszona. Sporządzenie protokołu dotyczącego stanu przesyłki jest obowiązkiem Przewoźnika, ale w razie odmowy sporządzenia takiego protokołu, Kupujący powinien sporządzić sam taki protokół w obecności 2 świadków (min. 2 osoby).

Sporządzenie protokołu powinno być dokonane w obecności Kupującego, a jeżeli jest to niemożliwe (np. szkoda stwierdzona w magazynie Przewoźnika), to w obecności osób zaproszonych do tej czynności (świadków).

Jeżeli Kupujący podpisał dowód dostawy (list przewozowy) i / lub dokonuje wyładunku, podczas którego zaczyna się orientować, że towar jest uszkodzony, należy przerwać rozładunek i wezwać Przewoźnika do sporządzenia protokołu o stanie towaru, w celu udowodnienia że szkoda powstała w przewozie.

b) szkoda niejawna

- termin składania zastrzeżeń: w ciągu 7 dni od odebrania towaru, domniemuje się, że szkoda powstała w przewozie
- forma: na piśmie
- Kupujący musi wezwać Przewoźnika do sporządzenia protokołu o stanie przesyłki
- po 7 dniach, ale nie później niż w ciągu roku należy udowodnić, że szkoda powstała w czasie transportu/ przewozu

Jeżeli po wydaniu przesyłki został ujawniony ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie Kupującego zgłoszone niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki. Udowodnienie w takiej sytuacji, że szkoda powstała w przewozie należy do obowiązków Kupującego.

III. **ZWROT PALET**

Kupujący ma prawo zwrotu do Semmelrock pełnowartościowych i nieuszkodzonych palet transportowych w terminie nie dłuższym niż 180 dni od daty wystawienia dokumentu WZ potwierdzającego wydanie Kupującemu palet.

Wygląd palet zwrotnych możliwych do zdania w Zakładach Semmelrock :

- a. Paleta posiada oznaczenie SE
- b. W palecie może maksymalnie brakować dwóch desek
- c. Paleta musi być w stanie umożliwiającym naprawę w szybki i prosty sposób
- d. Paleta posiada wszystkie legary krawędziowe, całe lub nieznacznie zdeformowane zapewniające parametr nośności (można jej używać).
- e. Brak legarka eliminuje paletę jako „paletę zwrotną”.
- f. Paleta posiada wymagane wymiary z tolerancją wymiarową +/- 10%.
- g. Palety muszą być ułożone jedna na drugiej legarami do dołu.

Zwrot palet dokumentowany będzie zbiorczą fakturą korygującą, wystawioną na podstawie dokumentu PZ (przyjęcie zewnętrzne) potwierdzającego zwrot palet.

IV. REKLAMACJE

W momencie, gdy wybrany przez Kupującego materiał nawierzchniowy nie spełnia wymagań pod względem trwałości, Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Gwaranta/Producenta. Poniżej przedstawiamy kilka etapów, które Kupujący musi wziąć pod uwagę decydując się na zareklamowanie niezadowolających go materiałów nawierzchniowych.

1. Pierwszy etap procesu reklamacyjnego leży po stronie osoby zgłaszającej uszkodzony materiał. Przed złożeniem oficjalnego zgłoszenia reklamacyjnego obowiązkiem każdego Kupującego jest zapoznanie się z treścią Warunków Gwarancji udzielanych przez Semmelrock. Ważne jest zachowanie wszelkich niezbędnych dokumentów, które poświadczają kupno produktów oraz wskazują na miejsce dokonania zakupu, datę oraz metodę płatności. Absolutnym minimum jest WZ lub faktura. Procedurę reklamacyjną znacznie ułatwi również zachowanie etykiet, znajdujących się na każdej palecie zakupionego materiału.
2. Reklamacje z tytułu udzielonej Gwarancji Kupujący powinien zgłaszać do miejsca zakupu Produktów lub bezpośrednio do Semmelrock drogą mailową na adres: reklamacje@semmelrock.com niezwłocznie po stwierdzeniu wady produktów. W przypadku reklamacji składanych za pośrednictwem sprzedawcy należy stosować formularz reklamacyjny Semmelrock dostępny w miejscu zakupu produktu.
3. Reklamowany towar zostanie oceniony przez Przedstawiciela Semmelrock w ilości zgodnej z treścią zgłoszenia reklamacyjnego.
4. Kupujący otrzyma informację o realizacji reklamacji w ciągu 14 dni od daty przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia.
5. Semmelrock zastrzega sobie prawo do dokonania oględzin reklamowanych Produktów, pobrania ich próbek oraz do wykonania ich badań laboratoryjnych. Wykonanie tych czynności może wstrzymać termin realizacji uprawnień wynikający z Gwarancji, jednak nie dłużej niż o kolejne 30 dni. O każdorazowym przedłużeniu terminu ponad okres 30 dni roboczych Kupujący zostanie zawiadomiony przez Semmelrock na piśmie, telefonicznie lub poprzez wiadomość e-mail.
6. Reklamacje z tytułu uszkodzeń transportowych realizowanych transportem organizowanym przez Semmelrock mogą być zgłaszane maksymalnie w ciągu 7 dni od dnia dostawy.

V. OPAKOWANIE, OZNAKOWANIE WYROBÓW

W celu zapewnienia identyfikowalności wszystkie wyroby gotowe Semmelrock produkowane w zakładach należących do Semmelrock Stein+Design Sp. z o.o. posiadają certyfikowany System Zakładowej Kontroli Produkcji i są oznakowane zgodnie z aktualnymi rozporządzeniami.

Oznakowanie wykonywane jest do każdej palety, umieszczone w widocznym miejscu oraz zgodne z przepisami Rozporządzenia nr 305/2011. Dla każdego wyrobu budowlanego udostępnianego na rynku dostarcza się kopię deklaracji właściwości użytkowych w formie papierowej albo przesyła się ją drogą elektroniczną. Jeśli partia tego samego wyrobu dostarczana jest jednemu użytkownikowi, to może jej towarzyszyć jedna kopi ww. deklaracji wlaných (Dz. U. z 2016 r. poz. 1570)

Zasady wprowadzania do obrotu lub udostępniania na rynku krajowym wyrobów budowlanych określa Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o wyrobach budowlanych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1570) oraz przepisy wykonawcze do tej Ustawy. Zgodnie z art. 5 ust. 1 tej Ustawy, wyrób budowlany objęty normą zharmonizowaną lub zgodny z wydaną dla niego europejską oceną techniczną może być wprowadzony do obrotu lub udostępniony na rynku krajowym wyłącznie zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 305/2011 z dnia 9 marca 2011 r. ustanawiającego zharmonizowane warunki wprowadzania do obrotu wyrobów budowlanych i uchylającego Dyrektywę Rady 89/106/EWG. Wyroby budowlane wprowadzane do obrotu lub udostępniane na rynku krajowym zgodnie z tym Rozporządzeniem podlegają obowiązkowi oznakowania CE.

Jeżeli wyrób budowlany nie jest objęty normą zharmonizowaną i nie została wydana dla tego wyrobu europejska ocena techniczna, co oznacza, że nie mają do niego zastosowania przepisy Rozporządzenia nr 305/2011, to taki wyrób budowlany może być wprowadzony do obrotu lub udostępniony na rynku krajowym, jeżeli został, zgodnie z art. 5 ust. 2 Ustawy o wyrobach budowlanych, oznakowany znakiem budowlanym.