

# DENNÍ PŘÍRUČKA PRO OBCHODOVÁNÍ S HEBEL

## 1. ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK

### A. Potřebné údaje

Vzorový objednávkový formulář najdete na naší stránce [www.hebel.cz](http://www.hebel.cz) v sekci Dokumenty ke stažení.

Své objednávky zasílejte na e-mailovou adresu

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

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

#### Uvedte do objednávky:

- pokud jde o objednávku na sklad se skladovou slevou:

"Sklad" nebo jinou obdobnou specifikaci +  
v případě akce: "název akce a určení slevy v %"

- 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  
objedávku 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!
- **Objedávky posílám po jednom kamionu:**  
33 palet nebo 23,5 tuny.
- V objednávce uvádím materiál, který je **z logistických důvodů možné doložit nebo naopak ponížít.**
- **Minimální objednávací 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.
- Objedávky **stropních nosníků** posílám podle **počtu kusů**.
- Objedávky **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, **avizuji 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.**

## 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

Výška zálohy za palety	Kč
Hebel (tvárnice, příčkovky, doplňkové produkty)	140,-
Ytong	140,-
EUR (malty, U profily)	200,-

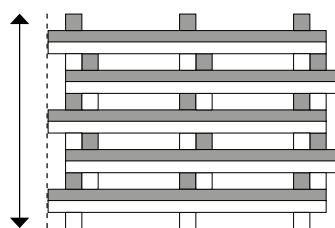
Záloha bude vyúčtována s opotřebením při vrácení palety (180 Kč za Euro a 105 Kč za ostatní). Lhůta pro vrácení je 1 rok.

### 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

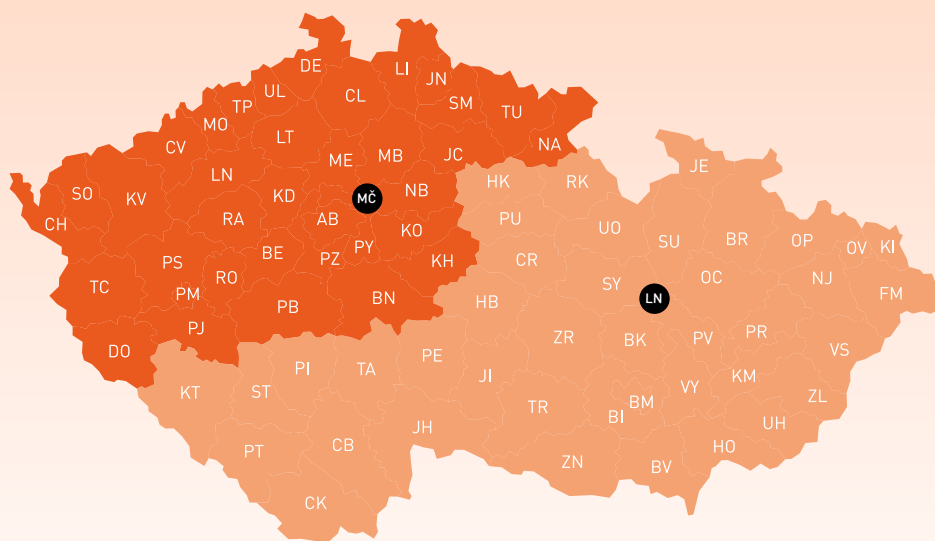


- Při vrácení palet je zákazník povinen zajistit **roztřídění palet** podle jednotlivých druhů a rozměrů, včetně rozdělení Ytong a Hebel.

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

## 5. SLUŽBY ZÁKAZNICKÉHO SERVISU

### A. Zpracování objednávek



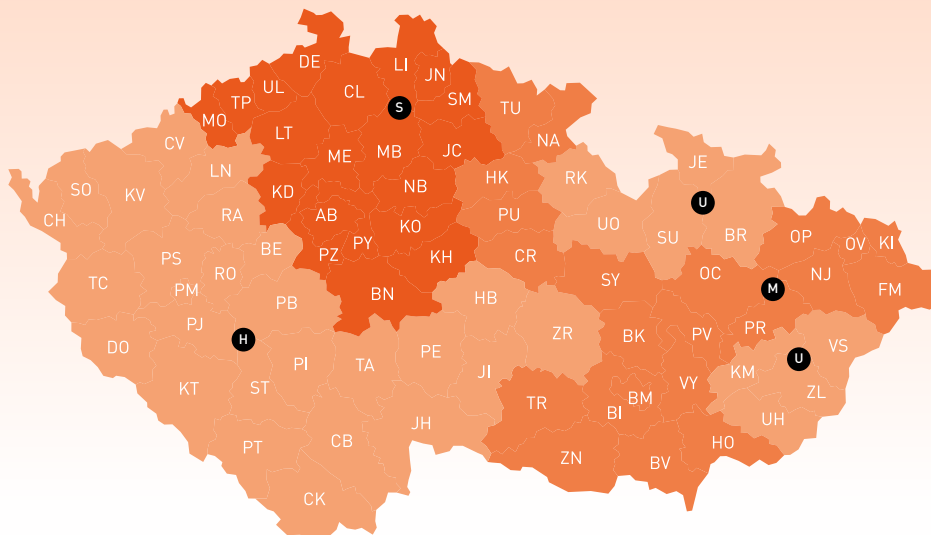
Máte otázku ke konkrétní objednávce dle "Oznámení o přijetí objednávky"  
a "Potvrzení zakázky"? Nepřišlo vám ještě "Potvrzení o přijetí objednávky"?  
→ Kontaktujte vaši specialistku objednávek.

#### Specialistka objednávek

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

MČ	Marie Čížková	702 220 582	<a href="mailto:objednavky.cz@hebel.com">objednavky.cz@hebel.com</a>
LN	Lenka Novotná	702 220 587	

## 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)

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

## C. Koho kontaktovat v následujících poprodejních 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](mailto:dagmar.bohata@xella.com)

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

#### Jitka Kepřtová

547 102 130  
[jitka.keprtova@xella.com](mailto:jitka.keprtova@xella.com)

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

#### Enikő Šimová

547 102 139  
[eniko.simova@xella.com](mailto:eniko.simova@xella.com)

- **reklamace pro oblast východ** (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 zadní strana ceníku). 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.).

## 8. 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.

### Otevírací hodiny

Zákaznického servisu,  
jsou v pracovní dny  
**od 7.00 do 14.00 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.**

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

Kontakt naleznete na zadní straně ceníku.

## 9. 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?

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 Zákaznickou podporu.

### Jak zajistím dotížení kamionu?

Ucelený kamion je brán jako 33 paletových míst nebo 23,5 tuny. Hmotnost je možné spočítat podle produktových údajů v ceníku. Nejjednodušším způsobem je objednávka přes vzorový objednávkový formulář, který najdete na naší stránce [www.hebel.cz](http://www.hebel.cz) v sekci Dokumenty ke stažení.

### 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 3 800 Kč za každou vykládku vedle kamionu. Překládka hydraulickou

rukou z vleku: 130 Kč/pal, min. 1 500 Kč. Vykládky na podlaží jsou zpoplatněny individuálně a ne vždy jsou možné.

Pro ověření dostupnosti kontaktujte dispečing dopravy, viz strana 14.

### Kolik stojí služba dvojvykládky?

V rámci okresu stojí 400 Kč, v rámci geograficky sousedících okresů je zpoplatněna částkou 800 Kč. Přejezdy přes více okresů jsou možné jedině po individuální dohodě. Základní podmínkou pro dvojvykládku je vyložení minimálně 11 palet na vykládkovém místě. Více viz tabulka na straně 14.

### „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.

### 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.