

## **Standardy Obsługi Klienta Semmelrock Stein+Design sp. z o.o.**

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

### **WYMIANA INFORMACJI**

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

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

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

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

### **I. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ**

1. Semmelrock sprzedaje swoje produkty, których standardowy asortyment znajduje się w aktualnym cenniku tylko klientom związanym z Semmelrock umową handlową (**Klient**).
2. Zamówienia należy składać:
  - a) za pośrednictwem platformy internetowej do składania zamówień Semmelrock dostępnej pod adresem [www.zamowienia.semmelrock.pl](http://www.zamowienia.semmelrock.pl) (**Platforma**), przy czym warunkiem korzystania z Platformy jest zaakceptowanie udostępnionego regulaminu Platformy przy składaniu zamówienia,
  - b) w formie elektronicznej (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,
    - w przypadku odbiorów własnych - awizacja musi zawierać ilość materiału 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.

**Forma elektroniczna (e-mail) jest jedyną formą składania zamówień dotyczących produktów konfekcjonowanych oraz awizacji Ofert Inwestycyjnych.**

Zamówienia przyjmowane są w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.

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 Działu Obsługi Klienta, 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 Klienta w zamówieniach. Wszystkie dodatkowe koszty powstałe z tego tytułu ponosi Klient.
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 Dziale Obsługi Klienta.

**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 Dziale Obsługi Klienta.

**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.

\*Semmelrock zastrzega 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. Klient będzie informowany o statusie realizacji zamówienia przez Dział Obsługi Klienta elektronicznie, telefonicznie lub pisemnie.
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 ofercie inwestycyjnej stosowanej przez Semmelrock,
  - 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) firankowegoumożliwiające załadunki z obu stron pojazdu wózkami widłowymi z napędem.
2. Samochody powinny być wyposażone w odpowiednią liczbę pasów bezpieczeństwa zapewniających zabezpieczenie przed przesuwaniem 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 obowiązków przewoźnika (w imieniu przewoźnika kierowcy).
5. Podczas załadunku kierowca pojazdu na terenie zakładów produkcyjnych jest zobowiązany do przestrzegania zasad bezpieczeństwa określonych przez Semmelrock, przekazanych w ramach komunikacji prowadzonej z Klientem.

## **REALIZACJA DOSTAW**

1. Dostawy są realizowane na warunkach:
  - a) odbiór własny przez klienta z magazynu Semmerlock
  - 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 z transportem:
  - 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 Dział Obsługi Klienta Semmelrock, istnieje możliwość dostawy z transportem na koszt

Semmelrock ilości pakietów mniejszej niż pełna ładowność samochodu, co nie zwalnia Klienta z konieczności zapłaty całości kosztu dostawy jak za pełny samochód.

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 24h, tj. termin realizacji dostawy nie wcześniej niż do końca dnia następnego
- b) dla zamówień/dostaw z transportem oraz dla zamówień/dostaw z odbiorem własnym, zgłoszonych do Działu Obsługi Klienta Semmelrock po godz. 12:00 - obowiązuje zasada 48h, tj. termin realizacji dostawy nie wcześniej niż do końca dnia następującego po dniu kolejnym
- c) dostawy z transportem na czas lub dostawy priorytetowe są możliwe jako usługa dodatkowa, za dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem Semmelrock.

#### **Odbiór własny**

- a) dla zamówień/dostaw 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 15:00 – odbiór możliwy dnia B)
- b) dla zamówień/dostaw 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 15:00 – odbiór możliwy dnia C)
- c) awizacje należy przesyłać drogą mailową z uwzględnieniem:
  - numeru zamówienia, ilości odbieranego materiału, planowaną datę odbioru,
  - numer WZ, lub numer transportu zbiorczego otrzymany od Działu Obsługi Klienta należy przekazać kierowcy.

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 Klienta.

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 Klient**. 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** Klienta, jeżeli twierdzi ona, że przesyłka jest naruszona. Sporządzenie protokołu dotyczącego stanu przesyłki jest obowiązkiem przewoźnika, ale w razie odmowy sporządzenia takiego protokołu Klient powinien sporządzić sam taki protokół w obecności 2 świadków (min. 2 osoby).

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

Jeżeli Klient 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
- Klient 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 Klienta 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 Klienta.

### III. **ZWROT PALET**

Klient ma prawo zwrotu do Semmelrock pełnowartościowych i nieuszkodzonych palet transportowych w terminie nie dłuższym niż 360 dni od daty wystawienia dokumentu WZ potwierdzającego wydanie Klientowi palet, zgodnie z zasadami opisanymi oraz przedstawionymi graficznie poniżej.

Tylko palety nieposiadające opisanych lub wskazanych poniżej wad lub uszkodzeń będą przyjmowane.

Jednocześnie sam brak cechy „SE” nie dyskwalifikuje palety jako pełnowartościowej i nie będą przyjmowane palety ułożone w tzw. „kanapkę”. Więcej szczegółów jest dostępnych poniżej.

#### 1. Wymagania co do legarów

**Semmelrock**  
stein+design®



**1A. Odległość pomiędzy legarami musi być równa i wynosić 40 cm.  
Dopuszczalna tolerancja +/- 2 cm**



## 1. Wymagania co do legarów

Semmelrock  
stein+design®



1B. Legary bez offlisu, muszą posiadać te same wymiary i mieć kształt prostokąta o wysokości od 6 do 8 cm i szerokości 6 cm.

## 1. Wymagania co do legarów

Semmelrock  
stein+design®



1C. Żaden legar palety nie może być pęknięty i/lub złamany

## 2. Wymagania co do desek

Semmelrock  
stein+design®



2A. Przerwy pomiędzy deskami muszą być równe i wynosić nie więcej niż 3 cm

## 2. Wymagania co do desek

Semmelrock  
stein+design®



2B. Uszkodzonych desek, bez względu na rodzaj uszkodzenia, nie może być więcej niż 2 sztuki



## 2. Wymagania co do desek

Semmelrock  
stein+design™



2A. Grubości desek musi wynosić 25 mm. Wszystkie deski muszą być tej samej wysokości.

## 3. Jakość drewna

Semmelrock  
stein+design™



3A. Drewno palety może być szare, ale nie może być spróchniałe

## 4. Cecha „SE”



4A. Paleta nie może posiadać innej cechy jak tylko cechę / logo „SE”. Paleta może być również bez cechy, pod warunkiem spełnienia wcześniejszych wymogów. Nie przyjmujemy palet nowych, wykonanych przez zdającego na własną rękę.

## 5. Ułożenie palet jedna na drugiej



5A. Palety zwracane nie mogą być ułożone w „kanapkę”. Taki zwrot wymaga uzyskania zgody ze strony Semmelrock przez osoby do tego uprawnione.

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

## IV. REKLAMACJE

W momencie, gdy wybrany przez Klienta materiał nawierzchniowy nie spełnia wymagań pod względem trwałości, niezwłocznie informujemy o tym fakcie Semmelrock. Poniżej przedstawiamy kilka etapów, które osoba nabywająca produkty Semmelrock 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 takiej osoby jest zapoznanie się z treścią warunków gwarancji udzielanej przez Semmelrock Stein+Design Sp. z o.o. dostępnych na stronie:  
[https://www.wienerberger.pl/content/dam/wienerberger/poland/marketing/documents-magazines/business-documents/dok-semm/Warunki\\_gwarancji\\_Semmelrock.pdf](https://www.wienerberger.pl/content/dam/wienerberger/poland/marketing/documents-magazines/business-documents/dok-semm/Warunki_gwarancji_Semmelrock.pdf).  
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 osoba nabywająca produkty Semmelrock powinna 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. Osoba składająca reklamację otrzymuje 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 osoba składająca reklamację zostanie zawiadomiona 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, posiadających certyfikowany System Zakładowej Kontroli Produkcji i są oznakowane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami.

Oznakowanie wykonywane jest do każdej palety, umieszczone w widocznym miejscu oraz 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 (**Rozporządzenie**) 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 kopia ww. deklaracji właściwości.

Zasady wprowadzania do obrotu lub udostępniania na rynku krajowym wyrobów budowlanych, określa ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o wyrobach budowlanych (**Ustawa**) oraz przepisy wykonawcze do Ustawy. Zgodnie z art. 5 ust. 1 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. Wyroby budowlane wprowadzane do obrotu lub udostępniane na rynku krajowym zgodnie z 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, to taki wyrób budowlany może być wprowadzony do obrotu lub udostępniony na rynku krajowym, jeżeli został, zgodnie z art. 5 ust. 2 Ustawy, oznakowany znakiem budowlanym.