

Knauf Insulation základní obchodní podmínky, termíny dodání

■ Kontakt na zákaznický servis

E-mail: order.cz@knaufinsulation.com

Tel.: +420 234 714 018, 020 (skelná minerální vlna)

Tel.: +420 234 714 014, 016, 017 (kamenná minerální vlna, XPS a Heraklith)

Fax: +420 800 800 060

Web: www.knaufinsulation.cz

■ Objednávka

Přijetí objednávky: pouze v písemné formě

Všechny objednávky zasílejte písemně (faxem, e-mailem), s uvedením:

- IČO, DIČ kupujícího
- Číslo objednávky kupujícího
- Datum a místo dodání zboží (adresa, včetně PSČ)
- Kontaktní údaje na osobu zodpovědnou za převzetí zboží. (Tyto údaje musí být úplné a musí obsahovat jméno a příjmení včetně telefonního čísla, na kterém bude daná osoba k zastížení).
- Specifikace objednaného materiálu - tloušťka, rozměr, množství, popřípadě číslo materiálu z ceníku
- Razítko a podpis osoby, která objednávku vystavila (jen u faxové objednávky)

Minimální objednané množství skelné minerální izolace je 1 kamion a minimální objednané množství kamenné minerální izolace je také 1 kamion.

Prodávající zašle faxem (e-mailem) potvrzení objednávky. Toto potvrzení je závazné. Materiál bude dodán dle uvedené specifikace. Je tedy důležité ze strany kupujícího provést kontrolu správnosti potvrzení v souladu s objednávkou.

Pokud kupující potvrzení neobdrží, je nutné, aby ihned kontaktoval zákaznický servis KNAUF INSULATION, spol. s r.o. pro výrobky ze skelných vláken nebo zákaznický servis Knauf Insulation Trading, s.r.o. pro výrobky z kamenných vláken. Případné změny objednávek jsou možné nejpozději 48 hodin před dodáním (prodávající si na základě změny objednávky vyhrazuje právo upravit termín dodání).

Při objednání nestandardního zboží, mezi které jsou zařazeny i výrobky XPS a Heraklith si prodejce vyhrazuje právo stanovit mimořádné podmínky prodeje.

■ Storno objednávky

Storno objednávky je možné učinit dříve jak 24hodin před plánovanou nákladkou zboží. V den náklady nebo 24 a méně hodin před nákladkou si prodávající účtuje storno poplatek až do výše 25.000,-Kč v případě skelné minerální vlny a až do výše 1000 € (v přepočtu na Kč dle aktuálního kurzovního lístku v ČR) v případě kamenné minerální vlny.

■ Dodávka

Pokud není na objednávce uvedeno jinak, je místem dodání adresa objednatele, kterým byla objednávka vystavena.

Vyložení zboží je kupující povinen zajistit na svoje náklady, a to nejpozději do 1 hodiny od příjezdu kamionu.

Dodání zboží bude uskutečněno na základě dodacího listu, který musí být potvrzen osobou, která je na objednávce uvedena jako osoba oprávněná k převzetí zboží (dále jen přebírající). Pokud tato osoba nebude na místě přítomna, je kupující povinen zaslat písemnou informaci na zákaznický servis společnosti Knauf Insulation o přebírajícím.

Podpisem dodacího listu stvrzuje přebírající jeho správnost. Veškeré nesrovnalosti a výhrady k dodávce zboží je přebírající povinen uvést na dodacím listě při přebírání zboží.

V případě zjištění vadného zboží toto nezpracovávat, bez prodlení nahlásit a doložit závadu výrobcí dle postupu uvedeného v odstavci „Podmínky reklamace“.




■ Obecně

Veškeré dodávky zboží se řídí právoplatně uzavřenými kupními smlouvami.

Tento ceník ruší všechny předchozí ceníky a nahrazuje je v plném rozsahu.

Ceny produktů jsou uvedeny v Kč bez DPH.

Termíny dodání

-  - běžná doba dodání 3-5 dnů
-  - běžná doba dodání 7-10 dnů
-  - termín dodání a minimální objednávkové množství konzultujte se zákaznickým servisem

Pozn. běžná doba dodání = pracovní dny od přijetí objednávky do 12 hod

Knauf Insulation základní údaje o balení, skladování, manipulaci základní podmínky reklamace

■ Základní charakteristika výrobků ze skelných a kamenných vláken

Výrobky jsou vhodné pro tepelnou, akustickou a protipožární izolaci stavebních konstrukcí, technologických a energetických zařízení.

Výrobky jsou ve tvaru desek, pásů, rohoží a skruží.

Výrobky jsou certifikované a kontrolovány ve smyslu CE certifikace EU a v případě potřeby i národních a zahraničních norem.

Výrobky jsou zdravotně a hygienicky nezávadné, tvarově stálé a s neomezenou životností.

Výrobky se dají lehce řezat a tvarovat podle potřeby.

Všechny výrobky jsou hydrofobizované a mají velmi dobré schopnosti pro difuzi vodních par.

■ Balení výrobků

Deskové výrobky se ukládají v příslušném množství do tvaru balení, která se obalují PE fólií. Po dohodě s výrobcem mohou být dodané i na paletách.

Rolované výrobky se po srolování příslušné délky obalují PE fólií.

Atypické - tvarované výrobky (atikové klíny, okrajové podlahové pásy a jiné) se ukládají přímo na palety a obalují samosmřitelnou fólií.

Skruže jsou balené v kartónových krabicích.

Jiné balení výrobků je možné po dohodě s výrobcem.

Nestandardní balení se účtují samostatně.

■ Nestandardní úkony

Jiné rozměry, tloušťky, tvary případně povrchové úpravy je možné dohodnout s výrobcem. Účtují se samostatně.

■ Způsob skladování

Všechny výrobky Knauf Insulation jsou baleny na paletách, které jsou vhodné i na krátkodobé skladování v exteriéru a to pouze a jenom v neporušeném obalu.

Dodaná nepaletovaná balení lze skladovat pouze v krytém skladě a to za předpokladu dodržení bezpečnostních postupů. Ty jsou podrobněji popsány v „Bezpečnostním listě“ společnosti Knauf Insulation. Ten je k dispozici na webových stránkách společnosti Knauf Insulation, www.knaufinsulation.cz.

■ Manipulace

Balení je potřebné nakládat, vykládat a překládat ručně uchopením za okraj fólie. V žádném případě není možné je házet nebo vysypávat z dopravního prostředku.

Při vertikální přepravě materiálu, hlavně na stavbách, je nutné použít palety, klece nebo stavební výtah. V žádném případě se nesmí používat lana, aby nedošlo k mechanickému poškození.

Balení se nesmí po dobu skladování zatěžovat.

Při horizontální pokládce výrobků je nutné vytvořit si transportní trasy z dřevotřískových desek nebo z jiného, pro tento účel vhodného materiálu, který zabezpečí rozložení náhodného zatížení a tak nedojde k poškození povrchu izolační desky častou chůzí.

Při přepravě všech výrobků Knauf Insulation je důležitou zásadou využití celého přepravního objemu dopravního prostředku. Zabráníme tak pohybu a následnému poškození zboží při přepravě.

Všechny výrobky Knauf Insulation doporučujeme přepravovat v autech s překrytou ložnou plochou, aby se zabránilo jejich případnému poškození v důsledku povětrnostních vlivů.

■ Podmínky reklamace

Reklamace musí být vždy zaslaná písemně, faxem, e-mailem nebo poštou. Reklamace uplatňované telefonicky nejsou bohužel akceptovatelné.

Doporučený postup uplatňování reklamace:

- od zákazníka na zákaznický servis,
- od zákazníka k obchodnímu zástupci, od obchodního zástupce na zákaznický servis,
- od zákazníka k produktovému a aplikačnímu specialistovi, od produktového a aplikačního specialisty na zákaznický servis.

Povinné údaje pro korektní posouzení reklamace jsou:

- fotodokumentace výrobního štítku (balení či paletáže - údaje musí být čitelné a jasně rozeznatelné, včetně data výroby),
- předmět reklamace - stručný popis - popis chyby (vady),
- fotodokumentace reklamované vady výrobku,
- reklamované množství,
- vyčíslení (odhad) předpokládané škody,
- v případě chybějícího nebo poškozeného zboží (pro vagonovou a kamiónovou přepravu) musí být přiložený dodací list s podpisem řidiče (CMR).

V případě dodaného zboží je nutné ihned řešit případné poškozené zboží, záměnu materiálu nebo jeho chybné balení.

Reklamace tohoto typu je nutné zaslat co nejdříve a to maximálně do 3 dnů od data dodání, dle instrukcí uvedených výše.

Reklamace pozdní dodávky je možná. Je nutné provést o ní zápis ohledně času pozdního dodání a času, ve kterém mělo být zboží dodáno do dodacího listu. Reklamaci je nutné podat nejdéle do 14 dnů od data dodání s přesným rozpisem doložených vícenákladů.