



RURY KAMIONKOWE:
DROGI, KTÓRE WYRÓŻNIA JAKOŚĆ.

STEINZEUG
KERAMO 

„Nasze założenia produkcyjne
„być w zgodzie ze
środowiskiem naturalnym”
mają także przełożenie
ekonomiczne dla Państwa.”

Gernot Schöbitz, Zarząd



PREMIUM – PRODUKT. NIEZAWODNIE, TERMINOWO – REALIZACJA PROJEKTU.

Drogi Partnerze Biznesowy,

wydarzenia dnia codziennego są dla nas cennym źródłem informacji na temat możliwości optymalizacji realizacji i rozszerzenia wachlarza usług w zakresie posprzedażowej obsługi Klienta.

Jako pracownicy pytamy siebie nawzajem, jak możemy udoskonalić i dopracować poszczególne etapy naszej pracy. Zwracamy się także do Państwa z pytaniem, jakie są Państwa oczekiwania.? Dlatego też prosimy o potraktowanie naszej aktualnej broszury jako elementu ułatwiającego wzajemną współpracę przy obsłudze Klienta.

Korzystajcie Państwo z naszych przygotowanych do realizacji projektów: od wpłynięcia zamówienia, sprawdzenia możliwości jego realizacji i potwierdzenia przyjęcia zamówienia po dyspozycję dostawy – ze zoptymalizowanym i rozbudowanym wachlarzem usług dostawczych. Chcielibyśmy żeby Państwo mogli poznać i nauczyć się czerpać korzyści z know-how naszego przedsiębiorstwa, w którym pracuje zespół zaangażowanych pracowników.

Dziękuję Państwu za obdarzenie nas swoim zaufaniem.

Gernot Schöbitz, Zarząd

SPIS TREŚCI

1.0 Produkty	04	3.0 Logistyka	16
1.1 Asortyment	06	3.1 Transport towarów	18
1.2 Jednostki opakowania	07	3.2 Ładunki.....	20
1.3 Asortyment podstawowy	08	3.3 Trasy typu multi-stop.....	21
2.0 Opis projektu	10	3.4 Zwrot opakowań	22
2.1 Realizacja.....	12	4.0 Obsługa posprzedażowa ..	24
2.2 Wzory formularzy	14	4.1 Usługi customer service	26
		4.2 Podsumowanie	27

INDYWIDUALNIE I SZYBKO.

Na chwilę obecną realizujemy dostawy na teren całej Europy z naszych czterech zakładów produkcyjnych w Niemczech, Belgii i Holandii.

Produkujemy rury, kształtki jak i akcesoria łączące, kompletując naszą ofertę wg materiałów z naszego asortymentu podstawowego, jak i produkcji rozwiązań indywidualnych na specjalne zamówienie Klienta.

1.1 ASORTYMENT PODSTAWOWY

SZYBKA DOSTĘPNOŚĆ NASZYCH PRODUKTÓW Z ASORTYMENTU PODSTAWOWEGO – DOSTAWA W DWA DNI.

ASORTYMENT PODSTAWOWY – NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE MATERIAŁY INSTALACYJNE.

Codziennie doświadczenie pozwoliło nam uzyskać informacje, które z dostępnych produktów znajdują najczęstsze zastosowanie. Dlatego te właśnie produkty zdefiniowaliśmy jako asortyment podstawowy. Specjalna usługa dostępna dla Państwa: produkty tworzące asortyment podstawowy są najważniejszym punktem naszej gospodarki magazynowej, a utrzymywany zapas z reguły pozwala na zaspokojenie istniejących Państwa potrzeb.

W naszym asortymencie podstawowym posiadamy obecnie rury o ponad 30 różnych wielkościach średnicy nominalnych, ponad 120 kształtek i ponad 200 rodzajów akcesoriów łączących. Dostawa tych produktów może zostać zrealizowana w terminie od daty dwóch dni roboczych od złożenia zamówienia. Realizacja takiej dostawy wymaga naturalnie uprzedniego pisemnego potwierdzenia przyjęcia zamówienia.

JEDNOSTKA PAKOWANIA (VPE)

Aby ułatwić zarówno składowanie produktów na miejscu, jaki i ich montaż dostarczamy towary w opakowaniach stosowanych na budowach i sprawdzonych w praktyce. Jednostki opakowań znajdą Państwo w naszym cenniku. Za dostarczone otwarte (napczęte) opakowania naliczany jest dodatek w wysokości 20 Euro.

- Dostępne bezpośrednio z magazynu
- Asortyment podstawowy zawarty w cenniku
- Gwarancja odbioru towaru/dopuszczalna dostawa z niedoborem wzgl. nadwyżką towaru do 10%.
- Dodatek za otwarte opakowania: 20,- EUR
- Wiążąca wielkość zamówienia określona w umowie
- Magazyny wysyłkowe:
Bad Schmiedeberg, Frechen (Niemcy),
Hasselt (Belgia)

1.2 PRODUKCJA NA ZLECENIE KLIENTA

PRODUKCJA NA ZLECENIE KLIENTA – INDYWIDUALNIE, KRÓTKOTERMINOWO.

Chętnie zrealizujemy produkcję wg Państwa projektu: indywidualne podejście, krótki termin realizacji – produkcja zgodnie z Państwa zleceniem. Wyprodukujemy przy tym wszystkie potrzebne elementy – od rury po kształtki – specjalnie dla Państwa. Dlatego też fundamentalnym dla realizacji Państwa projektu jest dokładne uzgodnienie warunków technicznych i wszystkich szczegółów projektu z naszym Doradcą. Dotyczy to w szczególności ustalenia minimalnych ilości pod względem opłacalności, ponieważ kształtuje się ona bardzo różnie w zależności od rodzaju produktu.

Podstawą terminowej dostawy jest odpowiednio wcześniej złożone i wiążące zamówienie. Dzięki temu jesteśmy w stanie uwzględnić Państwa projekt w naszym procesie produkcyjnym, odpowiednio wcześniej wyprodukować potrzebny asortyment oraz przygotować terminowo jego wysyłkę na wskazany przez Państwa adres.

Prosimy pamiętać, że wszystkie produkty tego typu produkowane są wyłącznie na Państwa potrzeby, dlatego też konieczna jest Państwa gwarancja odbioru tego towaru.

- Przyjęcie minimalnej ilości dostawy oraz gwarancja jego odbioru
- Możliwość realizacji zamówień specjalnych
- Wiążąca wielkość zamówienia określona w umowie
- Oddziały: Bad Schriedeberg, Frechen – Niemcy, Hasselt – Belgia

Nasi przedstawiciele handlowi i pracownicy Działu Customer Service są do Państwa dyspozycji. Aby uzyskać bliższe informacje na ten temat, zapraszamy na stronę

www.steinzeug-keramo.com

SZCZEGÓLNE PROJEKTY –
DOPASOWANE DO INDYWIDUALNYCH POTRZEB,
EKONOMICZNE ROZWIĄZANIA PRODUKUJEMY
SPECJALNIE NA PAŃSTWA ZAMÓWIENIE.

Wygodna procedura składania zamówień pocztą elektroniczną.

Wykorzystując nasze formularze dostępne na stronie internetowej Państwa złożone zamówienie staje się automatycznie zleceniem.

PROSZE WOLNO!
Bitte Folgen
NACHFOLGEN

2.1 PLAN REALIZACJI PROJEKTU

Na poniższych stronach prezentujemy Państwu najważniejsze informacje niezbędne dla sprawnej i szybszej realizacji Państwa zamówienia. Formularze do pobrania na stronie internetowej dostępne są jako wzór. Korzystajcie Państwo także z bezpośredniego kontaktu z naszą infolinią.

Swoją osobę kontaktową znajdą Państwo na stronie internetowej **www.steinzeug-keramo.com**.



- Szczegółowe informacje odnośnie wszystkich istotnych punktów od A – począwszy od osoby przeznaczonej do kontaktu, do Z – a skończywszy na zapłacie czy warunkach płatności.

1. Wpływ zamówienia

Podstawą zrealizowania każdego zamówienia jest forma pisemna. Im dokładniejsze będą Państwa informacje, tym sprawniejsza będzie jego realizacja, tak dla nas jak i dla Państwa. Dlatego prosimy Państwa o opisanie swojego zamówienia możliwie jak najkonkretniej. Co i dokąd należy dostarczyć? Kiedy rozpoczynają Państwo swoje przedsięwzięcie inwestycyjne, jak i na kiedy planowane jest jej zakończenie? Prosimy o podanie nam osoby kontaktowej z Państwa strony, z którą zawsze będziemy się mogli kontaktować.

2. Weryfikacja/Planowanie

Państwa zamówienie zostanie niezwłocznie przekazane właściwemu pracownikowi z Działu Sprzedaży w naszej firmie bezpośrednio po jego otrzymaniu. Wyjaśni on z Państwem telefonicznie wszystkie otwarte kwestie. Prosimy upewnić się, że przekazane przez Państwa dane są kompletne. Ma to ogromne znaczenie zarówno dla konkretnego zaplanowania produkcji, jak i sterowania jej procesem. Wiązący charakter informacji przekazywanych przez każdą ze stron jest bowiem podstawą realizacji zamówienia.

- Określone osoby kontaktowe reprezentujące każdą ze Stron



- Zdefiniowane terminy realizacji
- Terminarz i harmonogram dostaw



- Deklaracja dostarczenia ostatniej partii zamówionego towaru do końca obowiązywania zamówienia,
- Dopuszczalna jest dostawa z niedoborem wzgl. nadwyżką towaru do 10% w stosunku do całości zamówienia.
- Na życzenie Klienta załadunek towaru z jednodniowym wyprzedzeniem w przypadku złożenia dyspozycji dostawy przed godziną 14.00. Zmiany w trakcie załadunku nie są możliwe.



- Dostawa na budowę
- Osoba kontaktowa na budowie

3. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia

Po uzyskaniu jasnych informacji odnośnie Państwa zamówienia otrzymują Państwo od nas potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji. Znajdą w nim Państwo oprócz Państwa numeru klienta wszystkie omówione i ustalone z Państwem szczegóły. Dokument ten definiuje w sposób wiążący, w jaki sposób zamówione produkty dotrą do Państwa rąk. Na życzenie Klienta w dokumencie określa się także termin realizacji zamówienia – konkretne terminy kompletacji dostawy lub dostaw częściowych lub ustalenia/wytyczne odnośnie terminowej realizacji dostawy.

4. Deklaracja dostawy

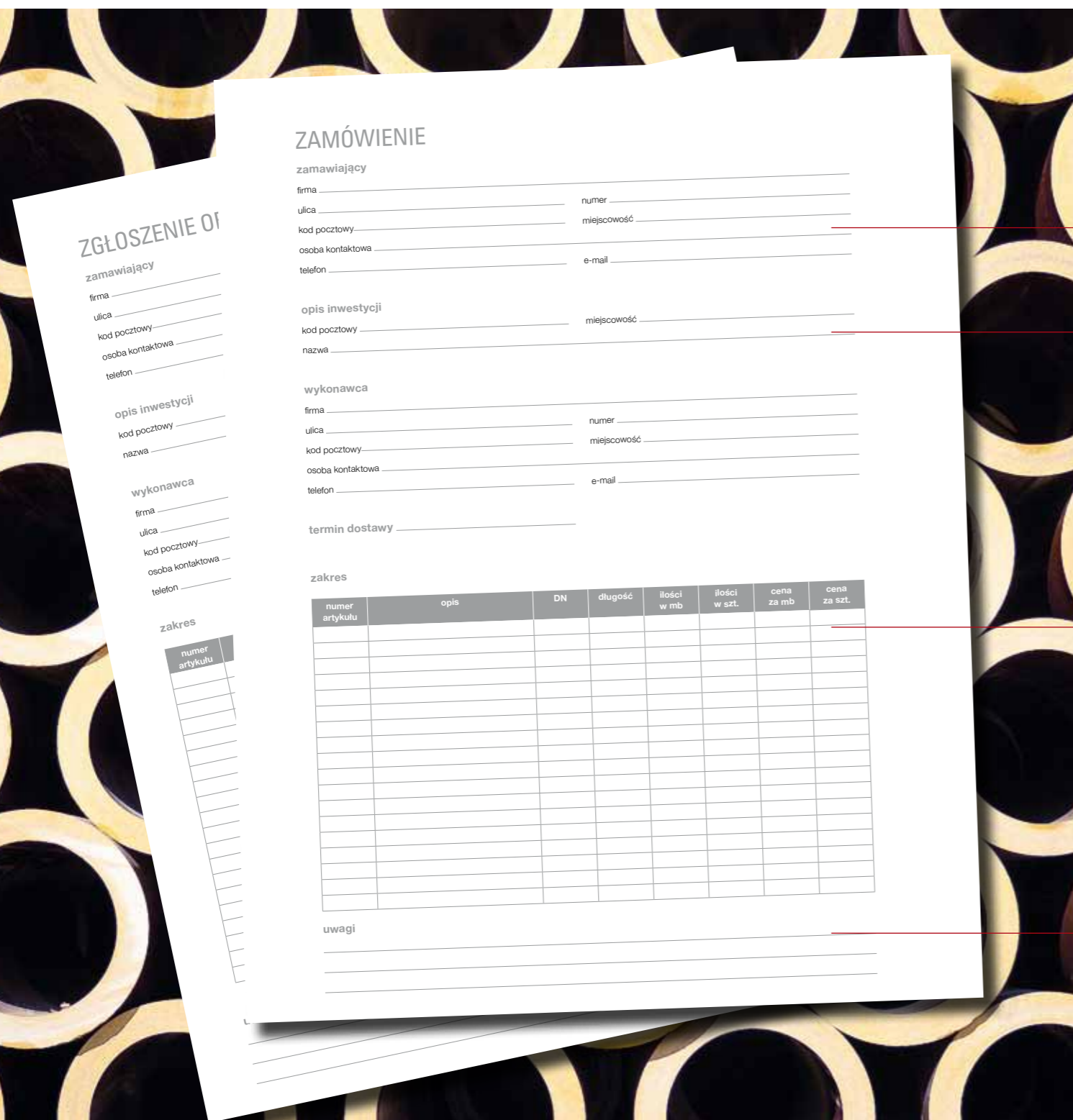
Deklaracja dostawy następuje pisemnie na podstawie Państwa harmonogramu dostaw. Składając deklarację dostawy prosimy o podanie Państwa numeru klienta i numeru zamówienia wraz z uwzględnieniem ustaleń dotyczących weekendów oraz dni wolnych od pracy. W przypadku zamówień międzynarodowych prosimy o uwzględnienie ew. różnic czasowych danego kraju.

5. Transport

Koszt dostawy bezpośrednio na budowę jest uwzględniony w cenie produktu. W tym celu prosimy upewnić się, czy nasze samochody dostawcze mają odpowiednie warunki żeby wjechać na teren budowy.

2.2 WZORY FORMULARZY

JASNE SFORMUŁOWANIA – ZDEFINIOWANE TERMINY



DOKŁADNIE – SZCZEGÓŁOWO – WIAŻĄCO!

Kim jest Zamawiający? Gdzie znajduje się plac budowy? Jakie rury, kształtki i akcesoria łączące są potrzebne? Wszystkie informacje zawarte są w formularzu.

Należy podać nazwę firmy, adres i dane osoby do kontaktu.

Należy wpisać dane dotyczące projektu.

Należy wpisać ilości zamówień, ich wielkości, ilość rur i kształtek.

W formularzu powinny znaleźć się informacje istotne dla zlecenia, jak również podpis nadający zleceniu skuteczność prawną.



Wzory formularzy dostępne są dla Państwa online pod adresem: www.steinzeug-keramo.com.





DROGA – CEL

Jasne wytyczne i przejrzysta polityka cenowa gwarantują już od samego początku owocną współpracę.

Odbiór towaru czy jego dostawa, wiąże się z rozsądną optymalizacją transportów. Odpowiednie rozwiązania to również wymierne korzyści dla środowiska naturalnego.

3.1 TRANSPORT TOWARÓW

DOSTAWA.

Dla zapewnienia bezpiecznego transportu wszystkie rury i kształtki pakowane są na paletach lub w koszach. Opakowania te przekazujemy Państwu za opłatą, a po ich oddaniu zwracamy poniesione koszty. Załadunek Państwa samochodu dostawczego przebiega zawsze

pod nadzorem naszego pracownika, odpowiedzialnego za załadunek towarów. Gwarantuje to Państwu możliwość zabezpieczenia transportu zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami bezpieczeństwa ruchu drogowego.

GODZINY ZAŁADUNKU

ODDZIAŁ	PON. - CZW.	PIĄT.
Hasselt	7.30 - 16.00	- 16.00
Bad Schmiedeberg	7.00 - 17.00	- 16.00
Frechen	7.00 - 17.00	- 16.00

Koniec załadunków: zasadniczo jedna godzina przed upływem godzin otwarcia.

Wskazówki dotyczące bezpieczeństwa transportu towarów dostępne są dla Państwa online pod adresem: www.steinzeug-keramo.com

3.2 DOSTAWA

NIEZAKŁÓCONY PRZEBIEG PRAC MONTAŻOWYCH NA BUDOWIE: WSZYSTKO JEST KWESTIĄ UZGODNIENIA.

Chętnie dostarczymy do Państwa całą zamówioną dostawę towaru. Dostawy częściowe – także z rozładunkiem w różnych miejscach – możliwe są za odpowiednią dopłatą. Obowiązuje zasada: dostarczamy na miejsce budowy. Prosimy upewnić się przed wysyłką,

czy nasze samochody dostawcze mogą wjechać na teren budowy czy dojechać na miejsce rozładunku po utwardzonych drogach. W przeciwnym wypadku kierowca zdecyduje o tym na miejscu.

- Cena łącznie z dostawą na miejsce budowy
- Dojazd musi być zagwarantowany
- Dopłata za postój – stawka godzinowa od 25,- EUR/ za każde rozpoczęte 1/2 godz.

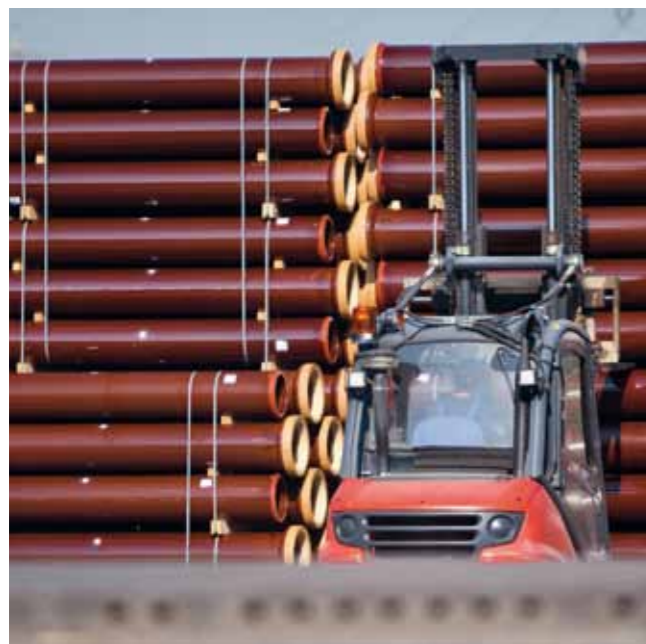


3.3 ŁADUNKI – PEŁNY ŁADUNEK

OPTYMALNYM ROZWIĄZANIEM SĄ PEŁNE ZAŁADUNKI. MOŻLIWE SĄ RÓWNIEŻ ŁADUNKI CZĘŚCIOWE.

Chcemy, aby zamówiony towar dotarł do Państwa we właściwym czasie i we właściwym miejscu. Poprzez optymalne wykorzystanie zdolności ładunkowych naszych samochodów dostawczych zwiększamy wydajność transportów.

Aby zadośćuczynić aspektom ekologicznym, jak i ekonomicznym planujemy nasze trasy dostawcze również mając to na względzie. Aby zagwarantować kompletny załadunek pojazdu, możemy łączyć ze sobą dostawy w ramach różnych projektów/miejsc budowy, poprzez optymalizację transportów. Nawet wówczas, gdy zamówią Państwo ładunek częściowy, jest to możliwe na rozsądnych warunkach. Oszacowanie kosztów z tym związanych prosimy konsultować z naszym Oddziałem w Polsce.



- Dopłata za ładunki częściowe
- Możliwość połączenia dostaw do różnych miejsc budowy
- Pomoże Państwu nasz dział Customer Service

3.4 TRASY TYPU MULTI-STOP

NASZA OFERTA DLA PAŃSTWA BRZMI: TRASY TYPU: MULTI-STOP.

Zdajemy sobie sprawę z faktu że projekty budowlane nie są realizowane wyłącznie w jednym miejscu.

Dlatego proponujemy Państwu elastyczną usługę dostawy: możliwość rozładunku maks. w czterech miejscach rozładunku w promieniu 100 km. Dla Państwa oznacza to: żadnej dodatkowej straty czasu na rozładunek i załadunek lub nawet zlecenia transportu towarów innemu miejscowemu spedytorowi. Sprecyzujcie Państwo szczegółowo swoje życzenia, a chętnie doradzimy i udzielimy korzystnych rabatów na świadczone przez nas usługi.



- możliwe maks. 4 miejsca rozładunku w promieniu 100 km
- dopłata za 3. i 4. miejsce rozładunku od 75,- EUR/rozładunek dostawa „od ręki“

3.5 ZWROT OPAKOWAŃ

SYNERGIA MYŚLENIA I DZIAŁANIA

Stosujemy wysokiej jakości opakowania w celu ich wielokrotnego użycia. Palety i kosze siatkowe są mocne, gwarantując tym samym ich optymalne wykorzystanie. Realizując dostawę oddajemy je do Państwa dyspozycji i zabieramy je z powrotem w stanie noszącym ślady normalnego zużycia po zakończeniu fazy robót budowlanych. Dlatego bezpośrednio przy zwrocie lub odbiorze sprawdzamy ich stan pod względem kompletności i ew. uszkodzeń, a następnie naliczamy koszty do zwrotu dla Państwa. Zapewniając sobie podobny do naszego sposób oceny stanu technicznego opakowań zredukujecie sobie również swoje koszty.

- Minimalna ilość zwracanych z powrotem opakowań: 36 sztuk
 - Zwrot w ciągu 4-6 tygodni lub wg ustaleń
 - Weryfikacja opakowań w zakładzie
 - Odbiór opakowań noszących ślady normalnego zużycia
- Odmowa przyjęcia uszkodzonych, niekompletnych lub brakujących elementów

OPAKOWANIA

NR ARTYKUŁU	SPECYFIKACJA	CENA €/ST.
PAL120080DEK	Pokrywa MW 80 x 120	5,90
PAL120120DEK	Pokrywa MW 120 x 120	7,50
PAL120080EUR	MW-PAL „STG“ 80 x 120	7,70
PAL120120EUR	MW-PAL „STG“ 120 x 120	12,80
GES100200BEL	Stojak na listwy MW 100 x 200	8,00
STG000ARAMKL	Rama z klapą	40,90
STG000ARAOKL	Rama bez kłapy	35,80

PIENIĄDZE Z POWROTEM: ZWROT KOSZTÓW ZA PALETY I KOSZE.



Zestawienie opakowań do zwrotu:
6 palet, 6 koszy z pokrywą
– ułożonych jeden na drugim i złożonych – jak przedstawiono

4.0 OBSŁUGA POSPRZEDAŻOWA

W pakiecie naszych usług
otrzymujecie więcej niż
Państwo oczekują.

Współpracując z firmą
Steinzeug-Keramo otrzymują
Państwo zawsze dodatkowe
usługi.

4.1 USŁUGI CUSTOMER SERVICE

BEZPOŚREDNIA OBSŁUGA KLIENTA I OBSŁUGA KLIENTA ONLINE.

Oferujemy Państwu szeroki zakres świadczonych przez nas usług w zakresie doradztwa indywidualnego poczynając od doradców-specjalistów w danym regionie, poprzez naszych przedstawicieli na terenie całego kraju, aż po doradców budowlanych w miejscu realizacji Państwa projektu. Jak możecie Państwo zauważyć, możemy być Państwa partnerem handlowym na wielu płaszczyznach.

- doradztwo indywidualne bezpośrednio w miejscu realizacji inwestycji
- przedstawiciele handlowi na terenie całego kraju
- zakładka informacyjna „Infopool” na naszej stronie internetowej z dostępem do
 - np. kalkulatorów do obliczeń hydrauliki
 - Instrukcji Technicznych ...
 - usługi wynajmu urządzeń

Zarejestruj się już teraz na:
www.steinzeug-keramo.com

4.2 PODSUMOWANIE

Ocena w kategorii partnera biznesowego

- pewny partner o zasięgu regionalnym
- indywidualne usługi doradztwa technicznego na budowie
- przedstawiciele handlowi na terenie całego kraju

Usługi logistyczne

- dostawa do miejsca budowy
- możliwy rozładunek
- trasy typu multi-stop
- usługi wynajmu
- optymalizacja ładunków, możliwe ładunki częściowe

Internetowa obsługa Klienta

- doradztwo online z wykorzystaniem odpowiednich informacji
- dostępne formularze online

Dodatkowe aspekty

- gwarancja odbioru towaru
- możliwa realizacja zleceń specjalnych
- dopuszczalna dostawa z niedoborem wzgl. nadwyżką towaru do 10%
- rury w ponad 30 różnych wielkościach średnicy znamionowej, ponad 120 kształtek i ponad 200 rodzajów akcesoriów o stałej dostępności
- dostawa asortymentu podstawowego w ciągu 2 dni
- realizacja dostaw na całym świecie



STEINZEUG-KERAMO NV

Oddział w Polsce ■ 41-940 Piekary Śląskie ■
ul. K. Miarki 20

telefon +48 668 227-929
telefax +48 327 674-414

e-mail info@steinzeug-keramo.com
internet www.steinzeug-keramo.com

STEINZEUG
KERAMO 
Spółka Grupy Wienerberger AG