

## SERVICE CHARTER Houtwolpanelen

April 2021

De serviceverwachtingen van klanten zijn verschillend. Om onze service te kunnen afstemmen op de wensen en behoeften van u als klant hebben we een 'Service Charter' opgesteld. In dit document staan onze voornaamste service-elementen beschreven. Heeft u na het lezen van dit document nog vragen, neem dan gerust contact op met onze afdeling Customer Service, via telefoonnummer 0162-421245 of per e-mail: [Customerservice.nl@knaufinsulation.com](mailto:Customerservice.nl@knaufinsulation.com)

### Bestellen

Bestellingen kunnen worden geplaatst per e-mail of per fax. Om een bestelling goed te kunnen verwerken, hebben wij de volgende gegevens nodig:

- Productomschrijving en artikelnummer
- Gewenste hoeveelheid, afgesproken prijs, met eventuele referentie naar een opgestelde offerte of raamovereenkomst en overeengekomen leveringscondities
- Ordernummer (PO)
- Gewenste leveringsdatum
- Specifieke wensen (bijvoorbeeld kooiaap, tijdslevering)

### Levering

Onze producten zijn geclassificeerd in A-producten: standaard op voorraad & S-producten: specials niet op voorraad. Deze classificatie heeft betrekking op de levertijden van een product. Wij begrijpen dat u zo snel mogelijk wilt kunnen starten met de montage. Neem contact op met onze afdeling Customer Service voor de specifieke levertijden van onze A- en S-producten.

### Toeslageregeling (deel)leveringen en kooiaap

Bij bestellingen van tenminste 4 Large pallets of 8 Small pallets worden geen transportkosten in rekening gebracht. Indien minder dan 4 Large pallets of 8 Small pallets worden besteld, geldt een toeslag.

Producttype	Palletgrootte
Basis	
A2 Afbouwpaneel	Small
Tektalan A2	
Organic, Organic Twin en Organic Mineral	
Afbouwpaneel	Large
Heratekta	
Herafoam	

Indien op de bouwplaats geen heftruck aanwezig is om de pallets te lossen, kunnen wij tegen betaling van een toeslag een kooiaap ter beschikking stellen. Geef duidelijk aan op uw order wanneer u een kooiaap wenst.

De pallets worden met behulp van de kooiaap op een locatie tot een afstand van 50 meter van de wagen gelost, mits de situatie op de bouwplaats dit toelaat. Voor een snelle afhandeling van het lossen, verzoeken wij u vooraf voldoende plaats vrij te maken op de losplaats en het mobiele nummer van de ontvanger van de levering op uw order te vermelden.

### Toeslagen

< 4 Large pallets of < 8 Small pallets	€ 75,- per levering
4 Large pallets of 8 Small pallets of meer	Franco
Levering met kooiaap	€ 75,- per levering

### Deelpallets

Het afnemen van deelpallets is alleen mogelijk bij A-artikelen. Kosten hiervoor bedragen € 35,- per deelpallet. S-producten worden alleen per volle pallets geleverd.

### Leveringen in Nederland

Knauf Insulation levert de producten op alle locaties in Nederland. Bij leveringen op de Waddeneilanden (Texel, Vlieland, Terschelling, Ameland, Schiermonnikoog) moet rekening worden gehouden met een extra leverdag en eventuele extra transportkosten. Er geldt een uitzondering voor Amsterdam i.v.m speciale verordeningen.

## **Binnenbrengservice**

Het is mogelijk om de bij ons bestelde producten bij u op locatie naar binnen te brengen. Wanneer u van deze service gebruik wilt maken, dient u dit bij uw bestelling aan te geven zodat dit in de logistieke planning kan worden meegenomen. De locatie moet vrij toegankelijk en bereikbaar zijn met een palletwagen. De toeslag voor deze binnenbrengservice bedraagt € 240,- voor hoeveelheden tot een halfvolle wagen en € 480,- voor hoeveelheden tot een volle wagen. Neem voor de specifieke voorwaarden contact op met onze afdeling Customer Service.

## **Tijdslevering**

Knauf Insulation levert standaard tussen 7.00 uur en 15.00 uur, zonder een specifiek tijdvak aan te geven. Het is mogelijk een levering binnen een bepaald tijdvak aan te vragen. Deze levering wordt dan verzorgd binnen een tijdvak van minimaal 2 uur. Een tijdslevering voor een volle wagen brengt geen extra kosten met zich mee. Voor minder dan een volle wagen is een tijdslevering mogelijk tegen een toeslag van € 50,- per levering. Om de levering binnen een bepaald tijdvak te kunnen bewerkstelligen dient de aanvraag voor een dergelijke levering minimaal 3 werkdagen voor de dag van de gewenste levering te worden aan- gevraagd. Bestellingen binnen een bepaald tijdvak die korter dan 3 dagen voor de gewenste levering worden aangevraagd kunnen enkel binnen een bepaald tijdvak worden uitgevoerd als een dergelijke levering aan u is bevestigd door onze afdeling Customer Service. De levering binnen een bepaald tijdvak betekent dat we onze uiterste best zullen doen om de levering op het gewenste tijdstip aan te leveren. We kunnen de levering echter niet garanderen aangezien wij afhankelijk zijn van onze transporteur die vertragingen in het verkeer, ongevallen en andere niet voorzienbare omstandigheden die een tijdige levering kunnen belemmeren kan ondervinden. In alle gevallen is onze aansprakelijkheid beperkt tot een vergoeding die ingevolge de Algemene Vervoerscondities door Knauf Insulation zou kunnen worden verkregen van haar transporteur.

## **Lossen**

Voor alle leveringen geldt dat het eerste uur wachttijd voor het lossen kosteloos is. Indien de chauffeur langer dan 1 uur moet wachten voor het lossen, (i) zijn wij genooddakt een extra toeslag van € 35,- per half uur in rekening te brengen en (ii) geldt dat de chauffeur op basis van zijn planning voor die dag bepaalt wat de maximale wachttijd kan zijn. Na het lossen dient de vrachtbrief altijd te worden ondertekend. Hierop wordt het tijdstip van de levering, de hoeveelheid geleverde producten en de kwaliteit (visuele schadecheck) vermeld. Zichtbare schade of andere onregelmatigheden bij het afleveren dienen te worden aangegeven op de vrachtbon.

## **Opslagkosten**

Wanneer Knauf Insulation op de in de orderbevestiging aangegeven leverdatum nog niet op uw bouwplaats kan leveren, is het mogelijk dat wij de producten voor u opslaan. De kosten hiervoor bedragen eenmalig per vracht € 300,-, en voorts € 2,50 per pallet per kalenderdag. Wanneer u wilt dat wij de producten voor u opslaan, verzoeken wij u dit uiterlijk drie werkdagen voor de leverdatum bij ons aan te geven, vóór 16.00 uur. Indien u dit later doorgeeft kunnen wij niet garanderen dat opslag mogelijk is.

## **Spoedlevering**

Indien de producten voorradig zijn, is het mogelijk om de producten sneller te ontvangen via een spoedlevering. Afhankelijk van uw specifieke wensen kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Uiteraard zullen wij uw spoedlevering pas in gang zetten als u schriftelijk akkoord heeft gegeven op de extra kosten.

## **Afhalen**

Producten die op voorraad zijn, kunnen in overleg ook door uzelf bij ons magazijn worden afgehaald. Neem contact op met onze afdeling Customer Service voor meer informatie over de voorwaarden.

## **Order wijzigen/annuleren**

Orders met betrekking tot producten met A-classificatie kunnen kosteloos worden gewijzigd of geannuleerd indien wij de wijziging of annulering binnen 1 werkdag na de door ons aan u bevestigde order ontvangen. Bij een gewijzigde order kunnen wij de oorspronkelijk overeengekomen prijs, leverdatum en overige voorwaarden louter garanderen indien wij de gevraagde wijziging (i) tijdig hebben ontvangen, (ii) hebben beoordeeld en (iii) schriftelijk aan u hebben bevestigd. Indien wij de door u voorgestelde wijziging niet onder de oorspronkelijke voorwaarden kunnen accorderen, zullen wij u een nieuw voorstel doen over de prijs en/of leveringsdatum en/of overige voorwaarden.

## **Klantspecifieke producten (S-classificatie)**

Naast producten met A-classificatie levert Knauf Insulation ook klantspecifieke producten. Deze S-producten vallen buiten ons standaardassortiment en hebben daarom een minimale afname hoeveelheid van 250m<sup>2</sup> afgerond op volle pallets. Dit is tevens van toepassing op eventuele naleveringen. Ze worden op maat ontwikkeld en geproduceerd. Om die reden kan de bestelde hoeveelheid bij S-producten niet gewijzigd worden en kunt u bestellingen van S-producten niet meer annuleren na de bedenktijd van 48 uur na orderbevestiging. Heeft u een specifieke wens, neem dan contact op met uw accountmanager of met onze afdeling Customer Service. De medewerkers van deze afdeling kunnen u ook informeren over de specifieke voorwaarden.

## Combinatieorder

Het is mogelijk om producten met verschillende classificaties in één bestelling te combineren. Wanneer een bestelling producten bevat met zowel een A- als een S-classificatie, wordt voor de levering de S-classificatie aangehouden. Het is mogelijk om de A-producten sneller te ontvangen wanneer u dit wenst neemt u contact op met onze customer service.

## Klachten

Knauf Insulation heeft service hoog in het vaandel staan. Mochten er onverhoopt toch klachten zijn, dan vernemen wij dat graag zo spoedig mogelijk. Bent u niet tevreden over de geleverde producten of zijn er andere zaken misgegaan? Neem dan direct, maar in elk geval vóór montage van de producten, contact met ons op. Wij zullen er alles aan doen om in overleg met u tot de best mogelijke oplossing te komen. Klachten met betrekking tot zichtbare schade aan de producten, te weinig of verkeerd geleverde producten, kunnen wij alleen in behandeling nemen wanneer dit op de vrachtbon van de chauffeur is aangegeven.

## Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden

Onze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, mededelingen en overeenkomsten, ondanks andersluidende bepalingen die op uw bestelbrieven of andere documenten kunnen voorkomen. De toepasselijkheid van uw eventuele inkoopvoorwaarden wordt nadrukkelijk van de hand gewezen. U vindt onze algemene voorwaarden op onze websites [www.heraklith.nl](http://www.heraklith.nl) en [www.organic.design](http://www.organic.design)