

**Las expectativas de servicio de los clientes son variadas. Para poder ajustar nuestro servicio a sus deseos y necesidades como cliente hemos redactado una "carta de servicios". En este documento se describen los elementos de servicio más importantes. Si después de leer este documento sigue teniendo preguntas, póngase en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente a través de nuestro número de teléfono +31 (0) 162-421245o por correo electrónico: [Customerservice.nl@knaufinsulation.com](mailto:Customerservice.nl@knaufinsulation.com).**

## Realizar un pedido

Los pedidos se pueden realizar por correo electrónico o por fax. Para poder procesar correctamente un pedido, necesitamos los siguientes datos:

- Descripción del producto y número de artículo
- Cantidad deseada, precio pactado con la posible referencia de la oferta realizada o acuerdo marco y condiciones de suministro acordadas
- Número de pedido (PO)
- Fecha de entrega deseada
- Necesidades específicas (por ejemplo: tráiler, tiempo de entrega)

## Descarga

En todas las entregas, la primera hora de tiempo de espera para la descarga es sin coste. En el caso de que el conductor tenga que esperar más de una hora para la descarga (i) nos veremos obligados a aplicar un suplemento adicional de 25 € por cada media hora y (ii) el conductor, dependiendo de su planificación para el día, fijará un tiempo máximo de espera. Después de descargar el producto, siempre se debe firmar la carta de porte. En el momento de la entrega, en este documento se indican la cantidad de productos suministrados y la calidad de los mismos (comprobación visual de daños). Los posibles daños u otras irregularidades en la entrega deben indicarse en la carta de porte.

## Entrega urgente

Si los productos están en stock, es posible recibir los productos más rápidamente mediante la solicitud de una entrega urgente. Dependiendo de sus deseos específicos, podría haber costes asociados. Lógicamente en caso de solicitar una entrega urgente, le solicitaremos su aprobación previa de los costes adicionales.

## Recogida

En caso de que los productos estén en stock, si lo solicita también es posible venir a recogerlos a nuestra fábrica. Póngase en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente para obtener más información.

## Productos específicos del cliente (Clasificación S)

Además de nuestra gama estándar, Heraklith® también suministra productos específicos para clientes individuales. Los productos clasificados como 'S' se salen de nuestra gama estándar, dado que se desarrollan y fabrican a medida. Si tiene un deseo específico, póngase en contacto con su gestor de cuentas o con nuestro departamento de Atención al Cliente, donde le podremos informar de las condiciones específicas.

## Modificar /anular un pedido

Se pueden modificar o anular pedidos sin coste alguno siempre y cuando esto se nos comunique a lo largo del día laborable posterior a nuestra recepción de su confirmación de pedido.

En caso de modificación, solo podemos garantizar el precio, la fecha de entrega y otras condiciones acordadas originalmente si la modificación solicitada (i) la hemos recibido con la debida antelación, (ii) la hemos evaluado y (iii) la hemos confirmado por escrito.

Si no podemos aprobar la modificación solicitada bajo las condiciones originales, le haríamos llegar otra propuesta para el precio y/o la fecha de entrega y/o las demás condiciones del pedido original.

## Reclamaciones

Heraklith está muy concienciado con la importancia de proporcionar un servicio de calidad. Si aún así se diera lugar a una reclamación, deseamos saberlo lo antes posible. ¿No está satisfecho con los productos suministrados u otra parte del proceso ha fallado? Póngase en contacto con nosotros pero, en cualquier caso, antes del montaje de los productos. Haremos todo lo posible para llegar a la mejor solución conjuntamente con usted.

Las reclamaciones relativas a daños visibles en los productos o al envío insuficiente o erróneo de productos tan solo podremos gestionarlas cuando así se indique en la carta de porte del conductor.

## Condiciones generales de entrega y venta

Nuestras condiciones generales de entrega y venta son de aplicación a todas nuestras ofertas, comunicaciones y similares, aún cuando las confirmaciones de pedidos u otros documentos de los clientes estipulen condiciones diferentes. En estos casos, la aplicabilidad de posibles condiciones de compra diferentes se rechazará explícitamente. Encontrará nuestras condiciones generales en [www.heraklith.es](http://www.heraklith.es)