



BELGIQUE

LES TUYAUX EN GRÈS :
LA VOIE VERS LA QUALITÉ

STEINZEUG
KERAMO 

« Notre expérience dans l'environnement est tout aussi importante du point de vue économique. »

Gernot Schöbitz, Directeur

QUALITÉ IRRÉPROCHABLE – LE PRODUIT QUALITÉ DES PRODUITS ET DES PROCÉDURES

Cher client,

Nos opérations quotidiennes nous permettent de tirer les enseignements nécessaires à l'optimisation de nos flux de travail et au développement de nos prestations de services.

Nous nous demandons en permanence comment améliorer ou affiner les différentes étapes de notre travail. Nous nous soucions de ce que vous attendez de nous. C'est pourquoi notre brochure actuelle se veut un outil de service visant à faciliter nos relations professionnelles réciproques.

Tirez parti de nos processus de travail : de la réception de la commande jusqu'à son enlèvement, en passant par son contrôle et sa confirmation, le service de livraison est optimisé et complet. Profitez du savoir-faire de notre entreprise et de l'engagement de chacun de nos collaborateurs.

Merci de votre confiance.



Gernot Schöbitz, Directeur

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Produits	4	3.0 Logistique	16
1.1 Programme de base	6	3.1 Transport des marchandises	18
1.2 Fabrication sur demande	8	3.2 Chargements.....	20
2.0 Traitement des commandes	10	3.3 Dechargements multiples.....	21
2.1 Calendrier	12	3.4 Reprise des emballages.....	22
2.2 Formulaires types.....	14	4.0 Services	25
		4.1 Prestations de services	26
		4.2 Résumé.....	27

1.0 PRODUITS / PROGRAMME DE LIVRAISON

INDIVIDUEL ET RAPIDE

Aujourd'hui, nous livrons dans toute l'Europe depuis nos quatre sites implantés en Allemagne, en Belgique et aux Pays-Bas.

Nous fabriquons des tuyaux, raccords et accessoires pour l'assainissement. En fonction du matériau, nous établissons une distinction entre le programme de base, la liste des prix et les solutions individuelles (la fabrication sur demande).

1.1 PROGRAMME DE BASE

DISPONIBILITÉ DE STOCK DE NOTRE PROGRAMME DE BASE

LE PROGRAMME DE BASE : LES MATÉRIAUX LE PLUS SOUVENT UTILISÉS

L'expérience nous a permis de distinguer les produits utilisés le plus fréquemment. Nous en avons fait notre assortiment de base. Un service spécial pour vous : l'assortiment de base constitue le fer de lance de notre production et il est généralement en stock.

Aujourd'hui, notre programme de base compte plus de 30 diamètres nominaux de tuyaux, plus de 120 raccords et plus de 200 accessoires. Ces produits peuvent être enlevés sur nos sites dans les deux jours ouvrables. Bien entendu, moyennant au préalable confirmation de commande écrite.

UNITÉS D'EMBALLAGE

Pour faciliter le stockage sur site ainsi que la mise en oeuvre, nous livrons nos produits dans des unités d'emballage pratiques et adaptés aux chantiers.

Les unités d'emballage sont mentionnées dans notre liste de prix. Un supplément de 20,- EUR est facturé pour les emballages ouverts.

- Livrable directement de stock
- La liste de prix constitue le programme de base
- Obligation d'enlèvement / écart de 10 % (en plus ou en moins) autorisé
- Supplément pour emballages ouverts : 20,- EUR
- Des accords contractuels lient les parties
- Entrepôt de livraison :
Allemagne : Bad Schmiedeberg, Frechen
Belgique : Hasselt

1.2 FABRICATION SUR DEMANDE

UNE SOLUTION FLEXIBLE, INDIVIDUELLE ET RAPIDE

Confiez-nous la réalisation de votre projet : grâce à la fabrication sur demande, nous vous offrons la flexibilité, l'approche individuelle et la rapidité. Autrement dit : nous produisons toutes les pièces dont vous avez besoin (des tuyaux aux raccords) spécialement pour votre projet. Dans ce cadre, préalablement à la mise en œuvre, une concertation détaillée avec notre conseiller technique est indispensable quant aux conditions et particularités du projet. Un accord sur une quantité minimum, en particulier, est important pour la rentabilité, qui fluctue énormément selon le produit.

Une commande passée en temps opportun et non annulable constitue la base du respect des délais. Cela nous permet de programmer votre projet dans notre calendrier de production, afin que les éléments en grès et les raccords soient produits en temps utile et disponibles dans les délais impartis.

Ces produits étant fabriqués exclusivement pour vos besoins, vous devez par ailleurs nous fournir une garantie d'enlèvement.

- Obligation d'enlèvement
- Souhaits particuliers réalisables
- Les parties sont liées par leurs engagements contractuels
- Sites : Allemagne : Bad Schmiedeberg, Frechen / Belgique : Hasselt



Nos collaborateurs du service extérieur
et du service clientèle sont à vos côtés.
Cliquez sur
www.steinzeug-keramo.com

PROJETS SPÉCIAUX :
DES SOLUTIONS INDIVIDUELLES
ET ÉCONOMIQUES
NOUS PRODUISONS SUR DEMANDE

2.0 TRAITEMENT DES COMMANDES

Commandes faciles
par Internet et courrier
électronique.

Utilisez notre formulaire
téléchargeable pour
confirmer votre commande.

PROSZE WOLNO!
BITTE Folgen
NA SLEDUJ ME

2.1 CALENDRIER

Vous trouverez sur cette page les principales informations pour un traitement efficace et dans les meilleurs délais. Les formulaires types sont téléchargeables sur notre site web. Vous pouvez également nous appeler directement. Vous trouverez votre interlocuteur sur notre site Internet à **www.steinzeug-keramo.com**.



- Données détaillées sur tous les points utiles de A à Z



- Les interlocuteurs choisis des deux côtés restent les mêmes.

1. Réception des commandes

Chaque commande doit être passée par écrit. Plus les informations que vous nous fournissez sont complètes, plus le traitement de la commande sera aisé. C'est pourquoi nous vous prions de décrire votre commande de manière aussi concrète que possible. Que devons-nous livrer et où ? Quand les travaux de construction débutent-ils et quand doivent-ils prendre fin ? Désignez un interlocuteur que nous pourrions contacter à tout moment dans votre intérêt.

2. Contrôle / planification

Dès sa réception, votre commande est confiée pour vérification à un collaborateur compétent du service commercial interne. Ce dernier vous rappelle pour éclaircir les points à préciser le cas échéant. Assurez-vous que les données que vous nous transmettez sont complètes. C'est crucial pour le planning et les procédures de production. Cet engagement bilatéral constitue dès lors la base du contrat.



- Conditions de validité établies
- Calendrier et planning de livraison



- Enlèvement résiduel jusqu'à la fin de la période de validité
- Un écart de 10 % (en plus ou en moins) sur la commande totale est autorisé
- Les demandes de livraison nous parvenant avant 14 h peuvent être traitées pour chargement dès le jour suivant si le client le souhaite. Aucune modification n'est plus possible pendant le chargement



- Livraison franco chantier par charge complète
- Interlocuteur sur chantier à nous renseigner

3. Confirmation de commande

Une fois les précisions nécessaires apportées, nous vous faisons parvenir une confirmation de commande. Vous y trouvez votre numéro de client ainsi que tous les détails discutés et convenus avec vous. Ce document règle définitivement la façon dont les produits commandés doivent vous parvenir. Il fournit enfin la période de validité avec, le cas échéant, des délais fixés pour la livraison complète ou partielle ou les informations nécessaires pour un enlèvement en temps voulu.

4. Appel de livraison

Les demandes de livraison / d'enlèvement se font par écrit sur la base de votre calendrier planning de livraison. Veuillez mentionner à cette occasion votre numéro de client et de commande sans oublier de tenir compte des règles en vigueur en matière de week-ends et de jours fériés. Pour les commandes internationales, nous vous invitons à tenir compte des particularités des pays concernés en matière d'horaires et de calendrier.

5. Transport

La livraison sur votre chantier est incluse dans nos prix. Vous prévoyez de décharger vous-même la cargaison du camion ? Si vous nous confiez le déchargement, il faudra vérifier la disponibilité des véhicules pour pouvoir prévoir un camion équipé d'une grue. Vous vous assurerez par ailleurs que les routes d'accès aux chantiers soient praticables par nos véhicules.



LA VOIE – LE BUT

Des informations claires et une politique tarifaire transparente garantissent une collaboration réussie dès le début.

Que ce soit pour un enlèvement ou une livraison, l'optimisation des transports contribue à ménager l'environnement.

3.1 TRANSPORT DES MARCHANDISES

ENLÈVEMENT OU LIVRAISON, À VOUS DE CHOISIR

Vous pouvez venir enlever vous-même nos produits sur un de nos trois sites. Pour que votre commande soit prête à temps, l'appel du chantier doit nous parvenir par écrit la veille de l'enlèvement. Ensuite nous vous confirmons l'heure de l'enlèvement.

Pour assurer un transport sûr, tous les tuyaux et raccords sont emballés sur des palettes ou dans des caisses. Vous pouvez les emporter moyennant paiement d'une

caution que vous récupérez lors de leur restitution. Notre responsable des chargements assure le chargement de votre camion. Vous avez ainsi l'assurance que le transport se fera conformément aux directives de chargement en vigueur et que vous respecterez vos obligations en matière de sécurité routière.

UN DÉROULEMENT IMPECCABLE DES OPÉRATIONS SUR LE CHANTIER ? UNE QUESTION DE CONVENTIONS

Nous sommes en mesure de vous livrer toute votre commande en une fois. Cependant, notre flexibilité nous permet d'assurer, si vous le souhaitez, des livraisons partielles, y compris un déchargement en différents lieux. En principe, nous livrons sur le chantier et vous assurez le déchargement.

N'oubliez pas de vous assurer avant la livraison que des routes carrossables permettront à nos véhicules de livraison d'accéder au chantier ou au site. C'est notre chauffeur qui décide sur place. Vous contribuez ainsi à la fluidité des opérations sur le chantier et vous évitez pertes de temps et dépenses supplémentaires.

- Prix franco chantier non déchargé
- Déchargement avec grue: 130,- EUR
- L'accessibilité doit être assurée
- Supplément pour délai d'attente au bout d'une heure : 25,- EUR / par demi-heure entamée.

HEURES DE CHARGEMENT

LIEU	LUN – JEU	VEN
Hasselt	7 h 30 – 16 h	- 16 h
Bad Schmiedeberg	7 h – 17 h	- 16 h
Frechen	7 h – 17 h	- 16 h

Fin des entrées : en principe une heure avant la fermeture.

Vous pouvez télécharger des informations concernant notre concept de sécurité du transport sur : www.steinzeug-keramo.com



3.2 CHARGEMENTS – CHARGEMENT COMPLET

LES CHARGEMENTS COMPLETS SONT IDÉAUX DES CHARGEMENTS PARTIELS SONT POSSIBLES

Notre objectif est que votre livraison vous parvienne à l'heure et au lieu convenus. L'utilisation optimale des capacités de nos camions nous permet d'augmenter notre efficacité en matière de transport.

Nos itinéraires et notre gestion des transports vise le respect optimal des impératifs écologiques et économiques. Pour assurer un chargement complet du camion et un transport optimal, vous pouvez combiner différents projets /chantiers. La livraison d'une cargaison partielle est possible dans des conditions raisonnables. Appelez notre service clientèle pour avoir une idée de ce que cela vous coûtera.



- Supplément pour chargements partiels
- Possibilité de combiner différents chantiers
- Concertation avec notre service clientèle

3.3 DECHARGEMENTS MULTIPLES

POUR VOUS, NOUS AVONS CRÉÉ LE SERVICE DÉCHARGEMENTS MULTIPLES

Nous savons que les projets de construction ne se réalisent pas en un seul lieu.

C'est pourquoi nous vous offrons un service de livraison flexible comptant jusqu'à trois sites de déchargement dans un rayon de 50 km. En d'autres mots, pas de temps de chargement et de déchargement supplémentaire ni de recours à un transporteur supplémentaire. Faites-nous savoir en détail ce que vous souhaitez. Nous conseillons et facturons un supplément modeste pour ce service.



- Trois sites de déchargement possibles dans un rayon de 50 km
- Supplément pour le troisième site de déchargement de 75,- EUR
- Livraison par le même transporteur

3.4 REPRISE DES EMBALLAGES

SYNERGIE DE LA PENSEE ET DE L’ACTION

Nous utilisons des emballages haut de gamme réutilisables. Les palettes et caisses à claire-voie sont robustes et permettent une utilisation optimale. Nous vous les laissons à la livraison et les reprenons à l’issue des travaux si elles ne sont pas endommagées. Lors de leur restitution ou reprise, nous vérifions qu’elles sont complètes et intactes avant de vous reverser la caution. Ainsi, vous pouvez assurer avec nous la récupération des matériaux et réduire vos frais en manipulant les emballages de manière raisonnée.

- Quantité minimum pour remboursement : +/- demi camion
- Remboursement dans les 4-6 semaines ou sur rendez-vous
- Contrôle des emballages en usine
- Reprise des emballages normalement usés
- Pas de reprise des éléments endommagés, incomplets ou manquants

EMBALLAGES

N° ARTICLE	SPÉCIFICATION	PRIX € / UN.
DEK0812R	COUVERCLE MW 80 x 120	5.90
DEK1212R	COUVERCLE MW 120 x 120	7.50
PLTL1212	PAL MW « STG » 120 x 120	12.80
GESL1020	CHÂSSIS LATTES MW 100 x 200	8.00
GITRM1TR	CHÂSSIS AVEC RIDELLE	40.90
GITRM2TR	CHÂSSIS SANS RIDELLE	35.80
PLT0812	PAL MW « STG » 80 x 120	7.70

CAUTION REMBOURSÉE : LES PALETTES ET CAISSES VOUS SONT REMBOURSÉES



Composition pour reprise des emballages :
6 palettes, 6 caisses avec couvercle
– empilées et repliées – voir illustration

**Nous offrons plus que
vous ne pensez !**

Avec Steinzeug-Keramo,
vous bénéficiez de services
supplémentaires.

4.1 PRESTATIONS DE SERVICES

PRESTATIONS DE SERVICES PERSONNELS ET EN LIGNE

Nous sommes à vos côtés à chaque étape de votre projet. Que ce soit personnellement (par nos conseils en matière de construction) ou virtuellement (par le biais de nos conseils sur le site web). Inscrivez-vous sur notre page d'accueil www.steinzeug-keramo.com. Vous y trouverez par ailleurs des aides au montage et des fiches techniques.

Cliquez sur notre site. Notre conseil personnalisé va du recours au conseiller régional au service extérieur national, en passant par le détachement d'un conseiller d'exécution sur le site de votre projet. Vous le voyez, nous pouvons être votre partenaire dans bien des domaines.

- Conseil personnalisé en matière de chantier sur site
- Service extérieur à l'échelle nationale

Inscrivez-vous maintenant :
www.steinzeug-keramo.com

4.2 RÉSUMÉ

Besoins personnels

- Interlocuteur régional
- Conseil personnalisé en matière de chantier
- Service extérieur à l'échelle nationale

Prestations logistiques

- Livraison sur chantier
- Déchargement possible
- Déchargements multiples
- Optimisation des chargements, chargements partiels possibles

Services Internet

- Consultation en ligne avec outils utiles
- Téléchargement de formulaires

Autres points

- Garantie d'enlèvement
- Souhaits particuliers réalisables
- Ecart de 10 % (en plus ou en moins) sur la commande totale autorisé
- 30 diamètres nominaux de tuyaux et plus de 120 raccords et 200 accessoires en stock
- Programme de base enlevable dans les 2 jours
- Livraison dans le monde entier



STEINZEUG-KERAMO NV

Paalsteenstraat 36 ■ 3500 B-Hasselt

Telefoon +32 11 265 233

Telefax +32 11 265 279

E-Mail info@steinzeug-keramo.com

Internet www.steinzeug-keramo.com

STEINZEUG
KERAMO 

Une entreprise du groupe Wienerberger AG