

# FAQ

## **1. Co to jest Zarządzanie Łańcuchem Dostaw?**

Zarządzanie Łańcuchem Dostaw jest to projekt usprawniający i spinający w całość wszystkie etapy przepływu materiałów i informacji w przedsiębiorstwie : od dostaw surowców i towarów poczynając, poprzez produkcję, a na dostawach do klientów kończąc.

Na zarządzanie łańcuchem dostaw składa się więc: zarządzanie popytem i podażą, pozyskiwaniem surowców i komponentów, zarządzanie magazynami, zapasami, zamówieniami, kanałami dystrybucji oraz dostarczaniem gotowego produktu do klienta.

## **2. Jakie korzyści mam z tego projektu?**

Jednym z najważniejszych celów projektu „Zarządzanie Łańcuchem Dostaw” było danie naszym Klientom przejrzystej i konkretnej informacji o warunkach dostaw oraz terminach realizacji zamówień.

## **3. Jaka jest różnica dla mnie pomiędzy starym i nowym systemem?**

Bardziej czytelne warunki handlowe oraz warunki dostaw. Usprawnienie systemu przepływu informacji odnośnie otrzymywania potwierdzeń zamówień, terminów dostaw, możliwości zmiany i anulowania zamówień.

Projekt usprawnia proces od złożenia zamówienia do dostarczenia zamówionego przez Państwa towaru.

## **4. Co to jest kategoryzacja produktów?**

Kategoryzacja produktów jest to proces przyporządkowania konkretnych produktów znajdujących się w ofercie do konkretnej kategorii dostępności danego produktu. Dzięki temu procesowi wyróżniamy produkty w kategorii **SZYBKIE**, **STANDARDOWE**, **SPECJALNE** oraz **POD KLIENTA**. Każda z kategorii gwarantuje maksymalny czas oczekiwania na produkt.

## **5. Co oznaczają poszczególne kategorie?**

Każdy produkt jest przypisany do jednej z czterech podstawowych kategorii: **SZYBKIE**, **STANDARDOWE**, **SPECJALNE** i **POD KLIENTA**. Warto pamiętać, że produkty ze względu na swoją specyfikę można podzielić na dwie grupy:

- 1) DRAIN i STAL NIERDZEWNA) oraz
- 2) SEPARATORY.

W odniesieniu do grup produktów DRAIN i STAL NIERDZEWNA kategoria **SZYBKIE** oznacza, że produkt jest w magazynie ACO oraz u kontrahenta może znaleźć się w ciągu 3 dni roboczych od momentu jego zamówienia.

**STANDARDOWE** produkty z oferty podstawowej są dostarczane do kontrahenta w ciągu 6 dni roboczych.

Kategoria **SPECJALNE** oznacza, że data dostarczenia produktu do kontrahenta będzie doprecyzowana przez ACO na potwierdzeniu zamówienia. Z tej racji, że są produkty, których nie ma na magazynie ACO oznacza to, że czas oczekiwania na ten towar będzie zazwyczaj dłuższy niż 6 dni roboczych od momentu potwierdzenia zamówienia.

W odniesieniu do grupy produktów SEPARATORY kategoria

**SZYBKIE** oznacza, że produkt może znaleźć się w ciągu 5 dni roboczych od momentu jego zamówienia.

**STANDARDOWE** produkty z oferty podstawowej są dostarczane do kontrahenta w ciągu 10 dni roboczych.

Kategoria **SPECJALNE** oznacza, że data dostarczenia produktu do kontrahenta będzie doprecyzowana przez ACO na potwierdzeniu zamówienia.

Kategoria **POD KLIENTA** zarówno dla DRAIN i STAL NIERDZEWNA jak i SEPARATORZY oznacza produkt dedykowany. Wszystkie uzgodnienia ( ceny, terminy dostaw) dotyczące takich produktów są dokonywane w trakcie indywidualnych ustaleń z Klientem.

#### **6. Gdzie mogę znaleźć informacje dot., w której kategorii znajduje się dany produkt?**

Listę z nr katalogowymi, ich opisami oraz przypisaną kategorią znajdziecie Państwo na naszej stronie internetowej [www.aco.pl](http://www.aco.pl)

#### **7. Czy wszyscy mają takie same warunki?**

Warunki dostawy mogą się różnić w zależności od indywidualnych ustaleń. Szczegółowe warunki są zawarte w umowie.

#### **8. Czy można anulować/zmienić zamówienie?**

Zarówno zmiana jak i anulowanie zamówienia jest możliwa zgodnie z warunkami dostaw podanymi w załączniku nr 2.

#### **9. Kiedy mogę anulować/ zmienić zamówienie?**

Zarówno zmiana jak i anulowanie zamówienia jest możliwa zgodnie z warunkami dostaw podanymi w załączniku nr 2.

#### **10. Jakie są konsekwencje zmiany/ anulowania zamówienia?**

W przypadku kategorii produktów **SZYBKIE, STANDARDOWE** zmiana zamówienia spowoduje wydłużenie realizacji całości zamówienia ( termin realizacji liczony jest tak jakby zamówienie było złożone od nowa)

W przypadku kategorii produktów **SZYBKIE, STANDARDOWE** anulowanie zamówienia nie powoduje żadnych konsekwencji.

W przypadku kategorii produktów **SPECJALNE** zmiana bądź anulowanie zamówienia w terminie do 24 godz. od otrzymania potwierdzenia zamówienia nie powoduje żadnych konsekwencji. W przypadku zmiany bądź anulowania zamówienia w okresie dłuższym niż 24 godz. od otrzymania potwierdzenia zamówienia, możecie być Państwo obciążeni poniesionymi przez ACO kosztami.

W przypadku produktów z kategorii **POD KLIENTA** zmiana lub anulowanie jest możliwe zgodnie z warunkami zawartej umowy.

#### **11. Czy mogę zwrócić towar?**

W przypadku kategorii produktów **SZYBKIE, STANDARDOWE** zwrot towaru jest możliwy po uzgodnieniu z COK. Zwracany towar nie może być uszkodzony ani nosić znamion użytkowania.

W przypadku kategorii produktów **SPECJALNE** zwrot towaru nie jest możliwy gdyż w tej kategorii znajdują się produkty wyprodukowane pod indywidualne zamówienie Klienta.

W przypadku produktów z kategorii **POD KLIENTA** zwrot towaru jest możliwy zgodnie z warunkami zawartej umowy.

**12. Czy mogę otrzymać towar wcześniej niż wynika z umowy/ potwierdzenia zamówienia?**

Wcześniejszy odbiór towaru jest możliwy w przypadku gdy dany produkt jest dostępny w magazynie i taki odbiór zostanie uzgodniony z COK.

**13. Czy mogę odebrać towar na miejscu?**

Tak. Termin odbioru towaru należy wcześniej uzgodnić z COK.

**14. Jak wygląda procedura reklamacji w przypadku niewłaściwej dostawy?**

W przypadku otrzymania niewłaściwej dostawy należy niezwłocznie złożyć do ACO pisemną reklamację. Zwrot oraz dostawa właściwych towarów odbywać się będzie na koszt ACO. Niezależnie od kategorii w jakiej znajduje się dany produkt, realizacja będzie możliwie najszybsza.