Aanbod logistieke dienstverlening Schneider Electric vanaf het Regionaal Distributiecentrum in Helmond (NL)

1. Orderinformatie & Levertermijnen (bij de klant)

Materiaaltype	Standaardorders		Express-Orders*	Rush-Orders**	Opmerkingen
Materiaal voorradig in RDC Helmond	D*+2 (D = dag van orderinvoer)		D+1 voor 12u00	D (speciale koerierdienst)	Voorraadmaterialen zijn opgenomen in onze SIS-tarieflijst
Materiaal niet voorradig in RDC Helmond	D+X -> Levertermijn in onze tarieflijst (SIS Tarief)		Op aanvraag	Op aanvraag	Leverdatum volgens orderbevestiging / informatie over levertermijn in onze SIS-tarieflijst
Aangepaste producten	Masterpact Compact NSX 800...1600 Compact NSX 100...630 Vigirex Interpact 250 - 1600 Interpact 40 - 160A Sepam 1000+ Industriële producten	D+7 D+7 D+5 D+4 D+4 D+4 D+7 D+7			Leverdatum volgens orderbevestiging
Lokaal aangepaste producten	Op aanvraag				Leverdatum volgens orderbevestiging

*Dag D = dag van orderinvoer, op basis van volledige en correcte orderinformatie
** Gedetailleerde informatie zie paragraaf over Express-, Rush- en Emergency-orders
Specifieke afspraken over leverkalender op het niveau van de klant kunnen de effectieve levertermijn beïnvloeden

Om dezelfde dag nog verwerkt te worden, waarbij deze dag als dag D wordt beschouwd, moeten orders volgens onderstaand schema worden geplaatst:

Standaardorders:	Vóór 12u00	via e-mail -> 90% orderinvoer op dag D
	Vóór 17u30	via EDI
	Vóór 23u15	via mySE (Internet)

Minimale orderwaarde:

Op alle orders met een nettowaarde lager dan €300,- wordt een toeslag van € 40,- voor kleine orders toegepast.

Tijd nodig voor transport / transportkosten voor standaardorders:

De tijd nodig voor transport zit vervat in de levertermijnen opgenomen in de bovenstaande tabel (levering tot 17u00) en is geldig voor leveringen op het Belgische grondgebied.

Transportkosten: €35 per order*
* Transportkosten zijn excl. BTW. Kilometerheffing is inbegrepen.

Express-, Rush- en Emergency-orders

Schneider Electric biedt 3 verschillende soorten diensten aan die van toepassing zijn op het materiaal opgeslagen in het RDC in Helmond en voor levering in België.
Onderstaande spoedtransporten worden uitgevoerd met een koerierdienst (MKG Courier Service)

Leverdienst	Levertermijn	Kosten*	Vervoerder	Order Deadline	Opmerkingen
Rush Economy ('Next Day')	D+1 vóór 8u00 D+1 vóór 12u00	€110 per transport €65 per transport	MKG Koerierdienst	E-mail vóór 13u30	Max 20 orderlijnen Maximum volume 1m^3 Orders > 1m^3 en pallet zenddingen: Prijs op aanvraag
Rush Premium	Dag D (speciale koerierdienst)	€200,- per transport	MKG Koerierdienst	Email/Telefoon vóór 16u30**	Maximum 20 orderlijnen Maximum volume 1m^3 Effectieve levertermijn is afhankelijk van afstand + 1,5 u voorbereiding in RDC Helmond
Emergency (24/7)		Vaste kosten: €230 + €1 per kilometer	MKG Koerierdienst	Telefoon buiten kantooruren**	Aanbieding dienst na verkoop Effectieve levertermijn is afhankelijk van afstand + 1,5 u voorbereiding in RDC Helmond

* Transportkosten zijn excl. Btw. De kilometerheffing is inbegrepen
** Voor telefonische orders is een schriftelijke bevestiging binnen 30 minuten via e-mail nodig

Om een correcte dienstverlening te garanderen, zijn de naam en het mobiel telefoonnummer van de contactpersoon bij de (eind-)klant, alsook de openingsuren verplichte informatie voor de verwerking van alle Rush- en Emergency-orders.

Annulatiebeleid – wijziging van orders

Een wijziging of annulatie van een order kan u zelf uitvoeren via mySE of moet schriftelijk worden aangevraagd bij onze Customer Care, die de mogelijkheden zal onderzoeken om dit verzoek om annulatie of wijziging in te willigen en de adequate opvolging zal verzekeren.
Over het algemeen kunnen producten die op bestelling worden gemaakt niet geannuleerd of gewijzigd worden. Ook materialen die reeds verpakt/verzonden zijn, kunnen niet meer van het order verwijderd worden.

2. Klachten van klanten bij leveringen

Zichtbare schade door transport of afwijkingen van de pakketten

Noteer uw bevindingen **altijd** op het vervoersdocument (CMR) van de vervoerder.
Meld transportschade en/of afwijkingen op het aantal pakketten/paletten steeds op de leverbon bij ontvangst van het materiaal en breng Customer Care onmiddellijk (binnen 3 werkdagen na levering) via e-mail op de hoogte.
Voeg eveneens foto's van de beschadiging toe.

Afwijkingen bij levering

Gelieve Customer Care **binnen de 3 dagen na ontvangst van de goederen** op de hoogte te brengen via e-mail.
Duid het verschil in hoeveelheid of verkeerde referentie aan bij het betreffende item op een kopie van de leverbon.

3. Werkwijze voor retour

Voor alle retourzendingen moet een **RMA**, een Retour Autorisatie bij Customer Care worden aangevraagd.
Via e-mail zal Customer Care de nodige documenten met instructies voor retour opsturen.
Gelieve deze documenten zorgvuldig in te vullen en terug te sturen naar de emailadressen vermeld in de email.
Van zodra het ingevulde document wordt ontvangen, wordt de afhaling van de materialen door onze transporteur gepland.

Commerciële retours met creditnota:

- Alleen standaard voorraadmateriaal wordt aanvaard voor retour.
  Specifieke producten voor de klant, aangepaste producten of producten die geen deel uitmaken van de voorraad worden niet aanvaard voor retour.
- Het materiaal moet nieuw zijn, in de originele verpakking verpakt, zonder enige schade, labels van de klant, zelfklevers, opschriften enz.
- De productiedatum van het materiaal moet minder dan 12 maand geleden zijn.
- Als het materiaal met minimale orderhoeveelheden moet worden besteld, moet de volledige hoeveelheid worden geretourneerd.
- De kostprijs voor het retourneren van materiaal is 25% van het netto factuurbedrag. De minimumwaarde van het te retourneren materiaal bedraagt € 100,- (netto).
- Het materiaal moet voldoen aan de status van de Schneider Electric merkenmigratie.
- Bij ontvangst van de materialen worden deze onderworpen aan een zorgvuldige ontvangstcontrole. Materialen die niet worden aanvaard na deze controle, worden teruggestuurd met de reden voor weigering.
-

Technische retours voor herstelling, expertise, garantie of omruiling:

Onze Customer Care medewerkers zullen u advies geven over hoe de retour moet worden behandeld, zorgen voor de juiste registratie en bieden U verdere informatie over adressen en wat u verder moet doen.
(Zie verder in dit document voor meer informatie over technische retours.)

Logistieke retours:

Bij klachten van klanten gebeurt de correcte afhandeling door onze Customer Care medewerkers.

4. Overige

Logistieke efficiëntie – Verpakkingsgegevens

Het is van belang voor zowel Schneider Electric als de distributeur om zo efficiënt mogelijk samen te werken en om onze processen zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen.
Daarom bieden wij onze distributeurs regelmatig een rapport van "logistieke diagnose" aan, met een overzicht van de logistieke prestaties en kansen. Dit rapport kan als ondersteuning worden gebruikt om verbeteringsmogelijkheden voor beide partners te identificeren.
Aan de hand van onze tarieflijst (SIS Tarief) biedt Schneider Electric verpakkingsgegevens aan samen met andere relevante logistieke gegevens.

Orderbevestiging

Er bestaan verschillende mogelijkheden:

- Bevestiging D+1 wanneer het order in ons systeem wordt opgeslagen en intern bevestigd wordt.
  Deze orderbevestiging omvat levertermijnen bevestigd door onze volledige leverings– en productieketen en prijzen.
- Bevestiging van afwijking van leveringstermijn.
  Deze orderbevestiging omvat alleen die items waarbij de bevestigde levertermijn <> de gevraagde levertermijn.

Orderbevestigingen kunnen via e-mail of EDI verzonden.

Rapport van wijziging van levertermijn

Schneider Electric gebruikt het rapport "Change Lead-time" om wijzigingen in de afgesproken levertermijn en leverdatum voor openstaande orderitems mee te delen.

Er bestaan twee soorten rapporten:

- Rapport met alleen de openstaande items waarvoor de leverdatum werd gewijzigd;
- Rapport met alle openstaande items, ongeacht of de leverdatum al dan niet werd gewijzigd

Dit rapport kan worden gegenereerd voor elk standaard afleveradres op het niveau van de klant en kan aan een instelbare frequentie (dagelijks, wekelijks of tweewekelijks) via e-mail worden verzonden.

Verzendmelding

Om uw afdeling ontvangst materialen te ondersteunen en alles vooraf voor te bereiden biedt Schneider Electric de mogelijkheid alle relevante order- en levergegevens de avond voor de levering (rond 22u00) naar u toe te sturen.

mySE

Schneider Electric kan u online toegang geven tot:
- prijzen en beschikbaarheid van producten
- online orderinvoer
- actuele informatie over de status van de uitvoering van uw orders
- het wijzigen van uw orders
- "Track&Trace" & bewijs van levering (documenten)

Hiervoor heeft u geen speciale software nodig, een standaard webbrowser volstaat. Indien u hier vragen over heeft, aarzel dan niet onze Customer Care te contacteren.

EDI en elektronische facturatie

Schneider Electric wil het gebruik van elektronische uitwisseling van documenten ("paperless") benadrukken.

Voor elektronische facturatie bieden we verschillende afleverkanalen zoals standaard e-mail (met pdf & XML attachment), Basware en online toegang tot een pdf-weergave op het portaal van UnifiedPost.

Neem contact op met onze Customer Care (zie contactinformatie) als u interesse hebt en de bovenstaande documenten nog niet ontvangt of als u toegang wilt tot mySE.

5. Technische retours - Garantie

In dit geval moet het materiaal worden teruggestuurd naar Schneider Electric voor analyse. Zoals voor alle retourzendingen, dient een **RMA**, een **R**eturn **M**aterial **A**uthorization bij Customer Care worden aangevraagd.
Bij ontvangst van de materialen worden deze onderworpen aan een zorgvuldige initiële ontvangstcontrole. Wij houden u binnen de 4 weken op de hoogte van het resultaat van deze controle:

- Materiaal onder garantie wordt vervangen of hersteld als het correct gebruikt en niet beschadigd werd door de Klant.
  Hiervoor zal **geen creditnota** worden opgesteld.
- Materiaal dat niet langer onder garantie valt, wordt niet vervangen en blijft gedurende twee weken na de ontvangst ter beschikking van de Klant. Na deze periode wordt het materiaal vernietigd.

Vervanging onder garantie - urgentieprocedure

Indien de klant niet kan wachten op de ophaling van het defecte materiaal en het resultaat van de initiële controle, biedt Schneider Electric de mogelijkheid voor een urgentieprocedure voor Garantie.
Zoals voor alle retourzendingen, dient een **RMA**, een **R**eturn **M**aterial **A**uthorization bij Customer Care worden aangevraagd:

- Customer Care zal het vervangmateriaal voorafgaandelijk aan de retour versturen.
- Het vervangmateriaal wordt gefactureerd.
- Na ophaling en ontvangst van het defecte materiaal, wordt het onderworpen aan een zorgvuldige initiële ontvangstcontrole.
- Als het defecte materiaal onder garantie blijkt te vallen, wordt een creditnota opgesteld.

6. Technische retours - Expertise

Op vraag van de Klant kan een expertise van het defecte materiaal worden uitgevoerd.
Deze expertise is per definitie "destructief": het onderzochte materiaal wordt niet teruggestuurd naar de Klant.
In dit geval moet het materiaal worden teruggestuurd naar Schneider Electric. Zoals voor alle retourzendingen, dient een **RMA**, een **R**eturn **M**aterial **A**uthorization bij Customer Care worden aangevraagd, waarbij duidelijk moet worden vermeld dat een expertise vereist is. Bij deze RMA wordt een tweede verplicht document gevoegd, de "tracking file", dat het expertisecentrum uitleg over de omstandigheden van het defect biedt. Onze vertegenwoordigers zullen u helpen om dit document in te vullen. Wij zullen dan de ophaling en expertise organiseren.
Het rapport van de expertise zal worden meegedeeld door uw Schneider Electric vertegenwoordiger. U kunt nadien gecontacteerd worden voor een tevredenheidsenquête.

Expertise Prijslijst	Kostprijs
½ Dag	€500
Dag	€1000

7. Technische retours - Herstelling & omruiling

Voor defecte producten die niet langer onder garantie vallen, biedt Schneider Electric oplossingen voor herstelling of omruiling voor bepaalde productgamma's. Gelieve contact op te nemen met Customer Care als u een herstelling of een omruiling wilt aanvragen.
In dit geval ontvangt u een offerte van onze serviceafdeling.
Als u de offerte aanvaardt, vragen wij u ons een bestelbon te sturen om het proces verder te zetten. Via e-mail zal Customer Care u dan een RMA-document met instructies voor retour opsturen.

Voorbeelden van mogelijkheden:

Aanbod	Service Aanbod	Type Prijs
TSX-logic controllers	Omruiling	Vast
TSX-logic controllers	Herstelling	Op aanvraag
Altivar P (kW) = of < 15 kW	Diagnose voor herstelling	260 € per product
Altivar P (kW) > 15 kW < 90 kW	Diagnose voor herstelling	390 € per product
Altivar P (kW) > 90 kW	Diagnose voor herstelling	520 € per product
Altivar kast P (kW) > 90 kW	Diagnose voor herstelling	1040 € per product
Andere industrie producten	Diagnose/herstelling	Op aanvraag

Contactinformatie - Customer Care Center België

Tel.: +32 2 620 80 85
E-mail: customer-service.be@schneider-electric.com
Website: www.schneider-electric.be

Schneider Electric nv/sa
Naamloze Vennootschap / Société Anonyme
BTW/TVA: BE 0451 362 180
RPR Brussel I RPM Bruxelles
Adres: Dieweg, 3 - 1180 Brussel / Bruxelles (België)