



PARTNERSKÝ MANUÁL

1. LEDNA 2020
LAC, s.r.o.
TOPOLOVÁ 933, 667 01 ŽIDLOCHOVICE



OBSAH

1.	PROČ PODEPSAT PARTNERSKOU SMLOUVU?	2
2.	PARTNERSKÝ KLUB	2
2.1.	CO NAJDETE V PARTNERSKÉM KLUBU?	2
3.	DŮLEŽITÉ KONTAKTY A ODKAZY	3
3.1.	OBCHOD	3
3.2.	ADMIN	3
3.3.	MARKETINGOVÉ ODDĚLENÍ	3
3.4.	SERVISNÍ ODDĚLENÍ	3
3.5.	PARTNERSKÝ KLUB	3
3.6.	POPTÁVKOVÝ FORMULÁŘ	3
4.	OBCHODNÍ SPOLUPRÁCE	3
4.1.	POPTÁVKA	3
4.2.	NABÍDKA	4
4.3.	VZOROVÉ NABÍDKY	4
4.4.	OBJEDNÁVKA	4
4.5.	TERMÍNY DODÁNÍ STANDARDNÍCH PECÍ LAC	4
4.6.	postup při převzetí zásilky od dopravce	5
5.	MARKETINGOVÉ ODDĚLENÍ	5
6.	TECHNICKÝ SERVIS	5
6.1.	DŮLEŽITÉ KONTAKTY	5
6.2.	POVINNOSTI LAC (PRODEJCE)	5
6.3.	POVINNOSTI PARTNERA	6
6.4.	PODMÍNKY ZÁRUČNÍHO A POZÁRUČNÍHO SERVISU	6
6.4.1.	PRAVIDLA ZÁRUČNÍHO SERVISU	6
6.4.2.	PRAVIDLA POZÁRUČNÍHO SERVISU	7



Drahý obchodní partnere,

právě před sebou vidíte dokument, který by měl být alfou a omegou naší spolupráce. Nejen v obchodních vztazích, ale i v záručních a pozáručních servisních záležitostech, marketingu a komunikaci obecně. Pravidla, která si přečtete tady, v partnerském manuálu, jsou závazná. Avšak pokud jsme s vámi podepsali partnerskou smlouvu, řídíte se vždy primárně tím, co je psáno v ní, a partnerský manuál by vám měl sloužit jako obecné ukotvení práv a povinností. Našich i vašich.

1. PROČ PODEPSAT PARTNERSKOU SMLOUVU?

Bez partnerské smlouvy se ochuzujete o ještě širší a aktivnější spolupráci. Podepsání partnerské smlouvy s sebou samozřejmě nese výhody, jako je například:

- přesnější vymezení práv a povinností
- upřesnění pravidel obchodního procesu
- vymezení spolupráce na marketingových aktivitách
- definice specifických podmínek spolupráce v daném regionu či segmentu
- upřesnění podmínek záručního a pozáručního servisu

2. PARTNERSKÝ KLUB

Jako náš partner máte k dispozici množství podpůrných materiálů. Najdete je na našem webu v partnerském klubu <https://www.lac.cz/cs/partnersky-klub>. Přihlašovací jméno a heslo vám vytvoříme ihned po podepsání partnerské smlouvy. Pokud přístup ani po týdnu stále nemáte, kontaktujte prosím marketingové oddělení. V e-mailu uveďte jméno společnosti, jméno osoby, která bude partnerský klub využívat a zvolené přihlašovací jméno a heslo. Účet vám vytvoříme obratem.

2.1. CO NAJDETE V PARTNERSKÉM KLUBU?

- **Certifikáty:** Certifikát ISO 9001 ve formátu pdf.
- **Datasheety:** Pro každý typ pece. Najdete v nich veškeré technické informace.
- **Vzorové nabídky pro každý typ pece:** Vhodné pouze pro standardní pece. Ke stažení vzorové nabídky stačí jen připojit cenu a obratem můžete reagovat na zákaznickou poptávku.
- **Poptávkové formuláře:** Podklady pro poptávkové řízení, nesmí chybět v poptávce
- **Grafický manuál, loga LAC a hlavičkový papír**
- **Prezentace LAC:** Prezentace společnosti, prezentace všech produktů a prezentace dle segmentů, např. prezentace laboratorních pecí.
- **Regulátory:** Manuály regulátorů pecí LAC.
- **Servis:** Servisní protokol a Postup identifikace závady.
- **Školící manuál LAC:** Podklady pro školení.
- **Software LAC:** Manuál pro software HTMonit.
- **Vzorová průvodní dokumentace:** Vzorová průvodní dokumentace.
- **Newslettery:** Archiv novinek z LAC.
- **Profi fotografie:** Fotografie pecí LAC ke stažení.
- **LAC videa:** Firemní video LAC, videa z veletrhů i atypických projektů LAC.



3. DŮLEŽITÉ KONTAKTY A ODKAZY

3.1. OBCHOD

Pokud vám bude přiřazen obchodník, on či ona bude prostředníkem mezi vámi a námi. Bude vám radit a řešit s vámi obchodní případy.

3.2. ADMIN

Naše administrativní oddělení kontaktujte kdykoliv potřebujete radu či pomoc a nevíte, na koho přesně byste se měli obrátit.

E-mail: admin@lac.cz

Telefon: +420 547 230 016

3.3. MARKETINGOVÉ ODDĚLENÍ

Potřebujete-li řešit cokoliv, týkající se prezentace firmy, katalogů, reklamy, webu, obraťte se na náš marketing.

E-mail: marketing@lac.cz

+420 777 566 353

3.4. SERVISNÍ ODDĚLENÍ

Tady vám pomůžou se záručním i pozáručním servisem nebo objednáním náhradních dílů.

E-mail: servis@lac.cz

Pro komunikaci v češtině: +420 547 422 619

Pro komunikaci v angličtině: +420 608 426 074

3.5. PARTNERSKÝ KLUB

<https://www.lac.cz/cs/partnersky-klub>

3.6. POPTÁVKOVÝ FORMULÁŘ

<https://www.lac.cz/cs/partnersky-klub/pece-a-susarny/zakladni-dokumenty>

4. OBCHODNÍ SPOLUPRÁCE

Poptávka, nabídka, objednávka aneb jak to chodí s LAC.

4.1. POPTÁVKA

Zákazník projevil zájem o pec a chce vědět víc.

→ STANDARDNÍ PECE

- vyřizujete sami, zasíláte vzorovou nabídku
- pokud si něčím nejste jistí, kontaktujte naše obchodní oddělení

→ JAKÉKOLIV JINÉ ZAŘÍZENÍ, I STANDARDNÍ PECE S ÚPRAVAMI

- vyplníte poptávkový formulář dostupný v partnerském klubu mezi základními dokumenty <https://www.lac.cz/cs/partnersky-klub/pece-a-susarny/zakladni-dokumenty>
- pro upřesnění pak ještě můžete poslat e-mail obchodníkovi



CO NESMÍ CHYBĚT V POPTÁVCE

- na co bude zákazník pec používat
- maximální pracovní teplota
- přibližné vnější a vnitřní rozměry
- popis a charakter vsázky
- teplotní proces

4.2. NABÍDKA

Po odeslání poptávky se vám obratem ozve admin anebo obchodník, který vám sdělí přibližný termín zaslání nabídky. Termín se samozřejmě odvíjí od složitosti poptávaného zařízení. Zpravidla je třeba vydržet 2 až 5 týdnů. Snažíme se však reagovat i dříve. Především, jedná-li se o urgentní obchodní případy.

Nabídky na standardní zařízení však můžete zpracovat i sami. S pomocí vzorových nabídek.

4.3. VZOROVÉ NABÍDKY

Na každou standardní pec najdete vzorovou nabídku na našich webových stránkách po přihlášení do partnerského klubu: <https://www.lac.cz/cs/partnersky-klub> v sekci: Vzorové nabídky.

S přihlédnutím k aktuálnímu ceníku pecí snadno vytvoříte nabídku na standardní pec. Pokud si nejste jistí, zda jde v konkrétním případě použít standardní nabídku, kontaktujte obchodníka.

4.4. OBJEDNÁVKA

Pokud se zákazníkovi nabídka líbila a chce si zařízení koupit, pošlete na admin objednávku.

Do 5 pracovních dnů pak obdržíte potvrzení objednávky s termínem dodání. Pokud se však objeví nějaké technické nejasnosti ve vámi vyplněné objednávce, pak může být termín dodání samozřejmě delší minimálně o dobu, ve které jsme se pokoušeli objednávku vyjasnit. Rádi bychom na tomto místě zdůraznili, že je velmi důležité, abyste do objednávky vždy uvedli všechny námi požadované informace:

- na co bude zákazník pec používat
- maximální pracovní teplota
- přibližné vnější a vnitřní rozměry
- popis a charakter vsázky
- teplotní proces

Abychom vám dali vědět, že se blížíme k expedici zboží, týden před ní vás bude kontaktovat náš admin. V této fázi se případně upřesňují i podmínky dopravy. Pokud jste si objednali pec skladovou, pak je její dodání možné už do 1 týdne.

4.5. TERMÍNY DODÁNÍ STANDARDNÍCH PECÍ LAC

Termíny dodání standardních pecí najdete v partnerském klubu v sekci Dodací termíny <https://www.lac.cz/cs/partnersky-klub/pece-a-susarny/dodaci-terminy>. A to i pro případ, že zákazník požaduje rovnoměrné rozložení teploty anebo zkoušky podle norem. Kalkulovaný dodací termín je platný od podpisu smlouvy, vystavení objednávky a uhrazení zálohy. Dodací termín bude upřesněn a potvrzen po objednání dle aktuální situace ve výrobě. K prodloužení dodacího termínu může dojít v případě objednání dodatečného příslušenství.



4.6. POSTUP PŘI PŘEVZETÍ ZÁSILKY OD DOPRAVCE

PROČ ZÁSILKU PŘED PŘEBRÁNÍM ŘÁDNĚ ZKONTROLOVAT?

Abychom předešli případům, kdy by mohlo dojít k dodatečné reklamaci poškozeného balení dodávaných pecí po převzetí zásilky od logistického partnera, doporučujeme vám pečlivě kontrolovat obal zásilky a její převzetí bez výhrady pouze v případě, že není nijak poškozena.

Zjevnou vadu zásilky (poškození obalu) je nutné ihned oznámit a poznamenat do přepravního listu. V případě poškození obalu zásilky sepište s řidičem škodní protokol nebo zásilku odmítněte.

V případě, že sepišete s řidičem škodní protokol, je možné zásilku převzít i s touto vadou bez obavy s následného uplatňování případné škody. Při převzetí poškozené zásilky je nutné do přepravního dokladu zapsat „zásilka poškozena“ nebo „poškozeno, přebírám s výhradou“.

Podepsáním přepravního listu bez výhrady souhlasíte s převzetím zboží a stvrzujete, že dorazilo mechanicky nepoškozené. Dodatečná reklamační ve věci poškozené zásilky je pak těžko prokazatelná.

Samotný obsah zásilky zkontrolujte po odjezdu řidiče. Skryté vady je vhodné ohlásit na Servisní oddělení telefonicky (+420 547 422 619), či formou mailu (servis@lac.cz) do 3 dnů od převzetí zásilky a požádat o sepsání zápisu o škodě.

Obal zásilky je předmětem důkazního řízení. Proto jej nevyhazujte, ale pečlivě uschovejte.

Pouze při dodržení tohoto postupu je možné případné poškození pece řádným způsobem u přepravní společnosti efektivně reklamovat. Na pozdější reklamace tohoto charakteru bohužel nemůže být brán zřetel s ohledem na reklamační podmínky.

5. MARKETINGOVÉ ODDĚLENÍ

Posledním oddělením, se kterým budete úžeji spolupracovat, je oddělení marketingu. To zasílá každé pondělí e-mail se seznamem skladových pecí. Pokud máte o některou z nich zájem, je třeba zaslat žádost o rezervaci pece na admin. Máte 14 dnů na to, abyste zaslali objednávku daného zařízení. Pokud tak neučiníte, bude rezervace automaticky zrušena.

Marketingové oddělení kontaktujte, pokud potřebujete fotografie, grafické podklady či jinou formu spolupráce související s prezentací společnosti. Odpoví vám také na veškeré dotazy k webu či partnerskému klubu.

6. TECHNICKÝ SERVIS

Jako náš partner zodpovídáte za zajištění záručního a pozáručního servisu pro zákazníky, kterým jste prodali zařízení LAC.

LAC je tu pak od toho, aby vám poskytl potřebnou podporu, náhradní díly a školení vašich servisních techniků.

6.1. DŮLEŽITÉ KONTAKTY

Pokud si nejste něčím jistí nebo potřebujete pomoc, napište nám e-mail, zavolejte anebo vyplňte formulář na webu.

E-mail: servis@lac.cz

Telefon: +420 547 422 619

6.2. POVINNOSTI LAC (PRODEJCE)

Odpovědnost Technického servisu LAC začíná v okamžiku, kdy:

- je pec úspěšně nainstalována
- technický stav nového zařízení splňuje veškeré smluvní požadavky zákazníka

- zařízení splňuje podmínky bezproblémového uvedení do provozu
- má zařízení 1 měsíc provozu za sebou (v případě průmyslových aplikací)

Naše povinnosti zahrnují:

- příjem a řešení reklamací
- organizace záručních oprav
- prodej náhradních dílů
- příjem dalších technických požadavků, poradenství apod.

6.3. POVINNOSTI PARTNERA

Vy jste (z hlediska servisu) povinni zajistit:

- komunikaci se servisním oddělením v českém, anglickém a případně německém jazyce
- návštěvy koncových zákazníků při poruchách zařízení a odbornou identifikaci vad na pecích
- odborně způsobilého pracovníka pro provádění záruční oprav pecí (elektro + mechanik)
- vyplnění předepsaných záznamů o servisu u zákazníka
- účast na servisních školeních v LAC
- dodržování pravidel o fakturaci servisních zásahů
- dodržování obecných zásad o záruční lhůtě

6.4. PODMÍNKY ZÁRUČNÍHO A POZÁRUČNÍHO SERVISU

Pokud si v partnerské smlouvě nestanovíme jinak, pak mají všechna standardní zařízení LAC 24měsíční záruku. Záruční doba začíná dnem předání zařízení partnerovi či přímo zákazníkovi.

Podrobné záruční podmínky najdete ve Všeobecných dodacích a záručních podmínkách společnosti LAC s.r.o. na webových stránkách v sekci Servis. Dobře si je, prosím, nastudujte a pečlivě se jimi řiďte.

6.4.1. PRAVIDLA ZÁRUČNÍHO SERVISU

- jako adresu servisního centra dáváte zákazníkům adresu sídla vaší firmy
- zákazníci žádají o opravu nebo náhradní díly vás
- za servisní opravy u zákazníků mimo ČR zodpovídáte vy

Pokud si od nás vyžádáte provedení záruční opravy v případě technicky a organizačně náročných zásahů, pak vám (na základě dohody) můžeme poslat na pomoc naše servisní techniky.

Činnost	Odpovědnost	Poznámka
Řádná identifikace vady	Partner	V případě větších oprav musí být vyplněn servisní protokol.
Společné odsouhlasení rozsahu a přibližného rozpočtu opravy	Partner ve spolupráci s prodejcem	Rozpočet zahrnuje: • práci servisních techniků partnera • dohodnutý hodinový tarif • seznam náhradních dílů, které partner zakoupil (pokud bylo takto dohodnuto)
Servisní zásah	Partner	Partner vyplní a zašle prodejci servisní protokol.

6.4.1.1. NÁKLADY NA ZÁRUČNÍ OPRAVY

Předmět fakturace	Partner	Prodejce – LAC, s.r.o.
	platí:	
Náhradní díly	-	Cenu náhradních dílů.
Doprava náhradních dílů do místa opravy	Dopravu náhradních dílů mimo Evropskou unii. Expresní dopravu vždy.	Standardní dopravu v Evropské unii.
Provedení servisní činnosti	Ubytování a cestu servisních techniků.	Práci servisních techniků u zařízení.

6.4.1.2. FAKTURACE NÁKLADŮ NA ZÁRUČNÍ OPRAVY

Veškeré náklady, které vzniknou v souvislosti s prováděním záruční opravy a které není LAC povinen hradit podle tohoto manuálu nebo podle smlouvy, vám vyúčtujeme fakturou, kterou jste povinni uhradit.

LAC tedy není povinen platit zejména:

- přepravu náhradních dílů do zemí mimo platnou dohodu
- neschválené použité náhradní díly
- cenu za práci mimo dohodnutý tarif
- náklady vašich techniků spojené s cestou za konečným zákazníkem
- náklady za výjezd technika LAC, pokud byla závada shledána jako proveditelná ze strany partnera

Pokud opravu neuznáme jako záruční, jste povinni uhradit nám veškeré náklady na její vyřízení.

Nehradíme vám náklady na dopravu servisních techniků na místo zásahu ani čas servisních techniků strávený na cestě.

Náklady na opravu u zákazníka prováděnou vašimi technikami budou vypočítány hodinovou sazbou. Ta je stanovena podle platného **Ceníku servisních služeb LAC, s.r.o.** umístěného na webových stránkách v sekci Servis anebo je předem stanovena v Partnerské smlouvě.

6.4.1.3. EVIDENCE ZÁSAHŮ DO ZAŘÍZENÍ V ZÁRUČNÍ LHŮTĚ

Každý zásah do prodaného zařízení musí být v době záruční lhůty evidován. K evidenci slouží **servisní protokol**, který vyplníte a pošlete nám ho k archivaci.

Berte, prosím, na vědomí, že Technický servis LAC musí schválit veškeré zásahy do prodaných zařízení. Pokud tedy vy nebo jakákoliv třetí strana provedete neschválený zásah, jedná se o porušení záručních podmínek a LAC pak nadále nezodpovídá za technický stav a funkčnost zařízení.

6.4.1.4. CO NESMÍ V REKLAMAČNÍM ČI SERVISNÍM POŽADAVKU CHYBĚT?

- typ zařízení
- výrobní číslo zařízení
- podrobný popis závady
- možné příčiny závady
- fotografie vadné části zařízení (pokud je to možné)
- seznam poškozených částí výrobku

6.4.2. PRAVIDLA POZÁRUČNÍHO SERVISU

Pozáruční servis budete zajišťovat sami, vlastními prostředky.

Pokud si však vyžádáte pozáruční opravy od nás, pak vám po dohodě můžeme poskytnout servisní techniky i materiál potřebný k opravě. Zaslání technici potom vystaví záznam o pozáruční opravě, který obsahuje popis opravy, seznam nákladů na opravu, razítko a podpis zákazníka. Vy dostanete kopii. Berte, prosím, na vědomí, že všechny náklady včetně dopravného servisních techniků budou fakturovány vám podle platného **Ceníku servisních služeb LAC, s.r.o.**

Pro pozáruční opravy a servisní zásahy platí obdobná pravidla jako pro záruční servis.

Vždy je třeba:

- řádná identifikace zařízení
- dohoda na rozsahu práce
- dohoda na rozpočtu a fakturaci
- servisní protokol