CYTEC

Cytec Specialty Chemicals Serviceangebote-Handbuch

Europa, Mittlerer Osten und Afrika

Inhalt

Einleitung

Sortiment und Bestellabwicklung:

1. Ansprechzeiten Customer Service
2. Auftragsstatus
3. Produktstatus
4. Auftragssstornierung
5. Auftragssänderung
6. Mindestbestellmenge
7. Material auf Paletten
8. Expresslieferung
9. Produktrückgaben
10. MTO-Lagerungsrichtlinien

Produktangebote

1. Produktportfolio
2. Verpackung
3. Rücknahme
4. Produktspezifikationen
5. Produktkennzeichnung
6. Proben

Qualität

1. Konformitätsbescheinigung (COC) und Analysezertifikat (COA)
2. Kundenbeschwerden
3. ISO

Einleitung

Cytec Specialty Chemicals bietet Komplettlösungen für Kunden, die Oberflächentechnik von hoher Qualität in Schlüsselbranchen wie zum Beispiel Bergbau, industrieller Beschichtungen, Automobilindustrie und Verkehr, grafischer Kunst, Bau und Architektur, Holz und Papier, Klebstoffen und Fotoelektronik suchen.

In enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden entwickeln wir zukunftsorientierte Technologien, dank derer sie ihre Leistung und Produktivität steigern, neue Märkte erobern, Anwendungen verfeinern und fortschrittliche Produkte liefern können, um voraussichtliche Umweltregulierungen zu erfüllen.

Unsere Teams für Technologie und technische Entwicklung arbeiten täglich mit Kunden zusammen, um die geschäftlichen Herausforderungen von heute zu meistern und Probleme von morgen zu lösen. Die Anwendungen sind verschieden, aber das Engagement ist gleich: bessere Lösungen für die Kunden durch kontinuierliche Forschung, anhaltende Zusammenarbeit und eine Leidenschaft für Innovation finden.

Wir glauben, dass überlegene Technologie mit Kundenorientierung und betrieblicher Exzellenz einhergeht. Um unseren Kunden besser zu dienen, hat Cytec Specialty Chemicals dieses Handbuch entwickelt, um besser unsere allgemeinen Auftragsabwicklungsrichtlinien und Standarddienstleistungen zu vermitteln. Dieses Serviceprogramm wird ab dem 2. April 2009 ausgeführt.

Sortiment

Dieses Dokument bezieht sich auf die meisten Produktfamilien und -portfolios von Cytec Specialty Chemicals einschließlich:
∑
- UV/EB - aushärtende Harze und Additive
- Flüssigbeschichtungsharze und Additive
- Pulverbeschichtungsharze und Additive
- Polymer-Additive
- Spezialadditive
- Druckempfindliche Klebetechnik
- Urethan-Klebstoffe
- Formulierte Harze
- Bergbauchemikalien
- Phosphin und Phosphorspezialchemikalien

Auftragsabwicklung

1. Ansprechzeiten im Customer Service

Bestellungen können per Fax, Telefon und E-Mail über Ihren Ansprechpartner im Customer Service (CSR) zwischen 8:00 und 16:30 Uhr Ortszeit aufgegeben werden. Abweichungen von Ansprechzeiten und CSR-Kontaktdaten können Sie von Ihrem Außendienstmitarbeiter vor Ort erfahren.

2. Auftragsstatus

Auftragsstatus, vereinbarte Preise, INCOterms und Zahlungsbedingungen und voraussichtliches Lieferdatum können Sie von Ihrem Ansprechpartner im Customer Service erfahren.

3. Produktstatus

Produktbestandsstrategie und damit verknüpfte Bearbeitungszeiten erhalten Sie auf Anfrage von Ihrem Ansprechpartner im Customer Service oder ihrem Außendienstmitarbeiter.

3.1 BESTANDSSTRATEGIE

Cytec hat drei verschiedene Arten von Bestandsstrategien:

3.1.1. Lagerfertigung (MTS = make to stock). Produkte, bei denen Cytec, um der erwarteten Kundennachfrage nachzukommen, einen Bestand auf Lager am Versandort hält. (Hinweis: bei neuen Kunden oder ungewöhnlicher Abnahme kann es längere Bearbeitungszeiten geben, damit die Kundenbedürfnisse durch neue Produktion befriedigt werden. Versandbearbeitungszeiten sind die Zeiten für Aufnahme, Verpackung und Versand des Materials und diese sind vergleichsweise kurz).

3.1.2 Einzelfertigung (MTO = make to order). Produkte, für die Cytec normalerweise kein Bestand auf Lager hält. Der Erhalt einer Kundenbestellung löst ihre Aufnahme in den Produktionsplan aus, und die Versandbearbeitungszeit besteht aus der ganzen Fertigungsbearbeitungszeit plus der Aufnahme-, Verpackungs- und Versandvorbereitungszeit im Lager. Bei Produkten mit geringer Umschlagshäufigkeit muss der Kunde eventuell die gesamte Losmenge abnehmen (siehe auch MTO-Lagerrichtlinien, Abschnitt 10).

3.1.3 Prognose Fertigung (MTF = make to forecast). Produkte, die in Einklang mit dem/der im Cytec Prognosesystem angezeigten prognostizierten Volumen/Zeit für den Versand verfügbar gemacht werden. Beachten Sie, dass jede Veränderung an der Prognose nur außerhalb der vollständigen Lieferzeit vorgenommen werden kann. Gewöhnlich wird MTF nur, wenn MTO für den Kunden nicht akzeptabel ist, zur Deckung seltener oder stark fluktuierender Nachfrage eingesetzt, z. B. saisonaler Nachfrage und/oder für Produkte, die nicht häufig in relativ großen Kampagnen für die Verkaufsabnahme hergestellt

werden: Normalerweise liefert der Kunde Eingaben für die Prognose und verpflichtet sich auch, prognostizierte Volumina in einem vereinbarten Zeitfenster abzunehmen.

3.2 BEARBEITUNGSZEITEN

Cytec hat zwei verschiedene Bearbeitungszeiten::

1) Bearbeitungszeit vor Versand
2) Transitbearbeitungszeit

3.2.1 Bearbeitungszeit vor Versand. Zeit zwischen dem Moment, an dem eine Bestellung aufgegeben wird, und dem Moment, an dem die Bestellung für den Versand oder die Abholung bereit ist. Alle Cytec Produkte haben eine vordefinierte Versandbearbeitungszeit. Wenden Sie sich wegen der Bearbeitungszeit vor dem Versand an Ihren lokalen Außendienstmitarbeiter oder ihren Ansprechpartner im Customer Service.

Im Allgemeinen wird mindestens folgendes Prinzip eingehalten:

Geschäftstag 0: Bestellungseingang
Geschäftstag 1: Produkt- und Versandvorbereitung
Geschäftstag 2: Produkt für Versand oder Abholung bereit

3.2.2 Transitzeit. Zeit zwischen dem Moment, an dem eine Bestellung ein Lager von Cytec verlässt, und dem Moment, an dem sie im Lager des Kunden eintrifft. Transitzeit ist bestellungsabhängig und wird Ihnen durch Ihren Ansprechpartner im Customer Service erst mitgeteilt, wenn eine Bestellung aufgegeben ist.

Jeder Antrag, ein Material vor der Vorversands-Bearbeitungszeit zu liefern, muss sofort Ihrem Ansprechpartner im Customer Service unterbreitet werden. Im Falle der Genehmigung wird das Material gemäß unserem Expresslieferverfahren geliefert. Weitere Einzelheiten unten.

4. Auftragsstornierung

Die Stornierungsrichtlinien sind je nach Lagerstrategie unserer Kunden verschieden. Cytec kann in seinem alleinigen Ermessen eine Bestellungsstornierung akzeptieren, abhängig von der ausdrücklichen Akzeptanz des Folgenden:

- **MTS (Lagerfertigung).** Bestellungen können kostenlos bis zu 3 Tagen vor dem Versand storniert werden. Sobald dieser Grenzwert überschritten ist, wird für die Stornierung folgende Gebühr auf einer Basis pro **200 €** erhoben.

- **MTO (Einzelfertigung).** Bestellungen können nicht storniert werden, wenn Material bereits produziert wurde oder dazugehörige Rohstoffe beschafft wurden.

Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Ansprechpartner im Customer Service.

5. Auftragsänderung

Ein Antrag auf Auftragsänderung kann nur akzeptiert werden, wenn noch kein Material für den Versand vorbereitet worden ist. Wenden Sie sich für den Status Ihrer Bestellung an Ihren Ansprechpartner im Customer Service. Wenn Material versandt wurde und zurückgesandt werden muss, gilt das Rückgabeverfahren (siehe Abschnitt 9 in diesem Dokument).

Falls eine Auftragsänderung zu einer Expresslieferung führt, werden für die Bestellung die Expresslieferungsgebühren in Rechnung gestellt.

6. Mindestbestellmenge

Jede Bestellung bei Ihrem Ansprechpartner im Customer Service muss über dem Mindestbetrag von **750 €** liegen. Bestellungen unter diesem Betrag werden bearbeitet, aber dem Kunden wird der Mindestbestellbetrag in Rechnung gestellt. Ausnahmen sind Versuchsmengen und berechnete Muster.

7. Material auf Palettens

Pro Produkt werden Bestellmengen über einer Palette (= 4 Fässer) nur in Vielfachen von vollen Paletten versandt. Ausnahmen sind auf Antrag möglich und werden mit **200 €** in Rechnung gestellt.

Diese Regelung gilt nicht unbedingt für Überseeversand. Fragen Sie Ihren Ansprechpartner im Customer Service, ob für Ihre Bestellung diese Auflage gilt.

8. Expresslieferung

Eine Bestellung wird eine Expresslieferung, sobald sie vor der Mindest-Versandbearbeitungszeit von einer der Cytec Lager versandt werden soll. Siehe Definition Versandbearbeitungszeit (Abschnitt 3.2). Expressversand unterliegt der Akzeptanz durch Cytec und der Verfügbarkeit von Material und Transport.

Auf Ihre Anfrage hin informiert Sie Ihr Ansprechpartner im Customer Service über Möglichkeit und zusätzliche Kosten einer Expresslieferung und das voraussichtliche Lieferdatum. Ihr CSR fährt erst dann mit der Bearbeitung ihres Auftrags fort, wenn Sie den Kosten und dem erwarteten Lieferdatum zugestimmt haben.

Die Kosten der Lieferung werden sofort auf der Bestellrechnung wie folgt ausgewiesen:

- Die effektiven Transportkosten.
- Expresslieferungs-Bearbeitungsgebühr.
    - Lieferung per Straße: 250 **€**
    - Lieferung per Flugzeug: 500 **€**

9. Produktrückgabe

9.1 PRODUKTSPETIFIKATIONEN

Wenn sich das Produkt zum Lieferzeitpunkt nicht innerhalb der vereinbarten Spezifikationen befindet, wird es auf Kosten von Cytec in Einklang mit und unter den Allgemeinen Verkaufsbedingungen von Cytec ersetzt.

9.2 RÜCKGABE UND VERNICHTUNG

Wenden Sie sich für mehr Informationen an Ihren Ansprechpartner im Customer Service. Die Rückgabe von Material wird erst nach der formellen Genehmigung von Cytec akzeptiert.

9.2.1 Produktrückgabe. Rückgaben müssen durch die Kunden organisiert werden und unterliegen der Akzeptanz durch Cytec. In bestimmten Fällen kann Cytec die Rückgabe organisieren. Wenden Sie sich an Ihren CSR oder Außendienstmitarbeiter für mehr Informationen zu Verfahren und anfallenden Kosten.

9.2.2 Materialvernichtung. Cytec ist kein zugelassenes, autorisiertes Entsorgungsunternehmen. In bestimmten Fällen kann Cytec zu diesem Prozess beraten, wenden Sie sich für mehr Informationen an Ihren Ansprechpartner im Customer Service.

10. MTO-Lagerungsrichtlinien

An nur einen einzigen Kunden verkaufte Materialien haben einen MTO-Vollchargenstatus. In Ausnahmefällen mit ausdrücklicher Zustimmung von Cytec können solche Materialien zu den Bedingungen vordefinierter Übereinkünfte in einem unserer Lagerhäuser gelagert werden.

Wenden Sie sich für mehr Informationen an Ihren Außendienstmitarbeiter vor Ort.

Produktangebote

1. Produktportfolio
Cytec bietet eine große Bandbreite an Produktlösungen. Eine Beschreibung dieser Produkte ist entweder auf unserer Website (www.cytec.com) oder in unseren Broschüren zu finden. Zusätzliche Informationen können Sie direkt von Ihrem Verkaufsvertreter vor Ort erhalten.

2. Verpackung
Cytec arbeitet mit Standardverpackungen. Sonderanfragen unterliegen der Genehmigung und können an Ihren Außendienstmitarbeiter gerichtet werden.

3. Rücknahme
In bestimmten Fällen gibt Cytec seinen Kunden die Möglichkeit, dass Cytec-Fässer und IBC zurückgenommen werden. Wenden Sie sich für mehr Informationen an Ihren Ansprechpartner im Customer Service.

4. Produktspezifikationen
Produktspezifikationen können Sie auf Anfrage von Ihrem Außendienstmitarbeiter erhalten.

5. Produktkennzeichnung
Unsere Standardkennzeichnung erfüllt alle geltenden behördlichen Vorschriften. Jeder Änderungsantrag in Bezug auf unsere

Kennzeichnung unterliegt der Genehmigung und einer zusätzlichen Servicegebühr. Wenden Sie sich für mehr Informationen an Ihren Außendienstmitarbeiter vor Ort.

6. Muster
Muster sind durch Ihren Ansprechpartner im Customer Service zu bestellen. Mustergrößen sind für die Geschäftsbereiche vordefiniert. Ihr Ansprechpartner im Customer Service oder Außendienstmitarbeiter hilft Ihnen bei der Wahl der richtigen Größe.

Qualität

1. ISO-9001-Zertifizierungen

Qualitätskontrolle ist ein wichtiger Teil des Produktionsprozesses von Cytec. Höher qualifiziertes Management- und Produktionspersonal überwacht den Produktionsprozess in Einklang mit weltweit anerkannten Normen wie ISO 900 1:2000 oder TS16949:2002.

Momentan sind alle Fertigungsstandorte von Cytec mindestens ISO-9001:2000-zertifiziert. Unser Plan ist, sie alle bis Herbst 2010 nach ISO 9001:2008 zu zertifizieren.

Die jüngsten Kopien unserer ISO-Zertifikate können ab dem 2. März 2009 von unserer Website www.cytec.com/about/world_location.htm herunter geladen werden. Bis dahin können Sie die Formulare über Ihren spezifischen CSR anfordern.

2. Konformitätsbescheinigungen (COC) und Analysezertifikate (COA)

Cytec garantiert die Qualität seiner gelieferten Produkte durch die Verwendung der Zertifikate in Einklang mit NEN-EN 10204. Wir können für jedes verkaufte Produkt COCs mit einem Jahr Gültigkeit liefern. Auf besondere Anfrage können für jede Lieferung COAs per Fax oder E-Mail geliefert werden.

Produktdaten und -spezifikationen sind auf Anfrage erhältlich. Wenden Sie sich für mehr Informationen bitte an Ihren Ansprechpartner im Customer Service oder ihren Außendienstmitarbeiter.

3. Kundenfeedback

Helfen Sie uns, die Qualität unserer Produkte zu verbessern. Wenn Sie Anmerkungen oder Beschwerden haben, bitte melden Sie diese, indem Sie das Formular unter www.cytec.com/serviceofferings.htm ausfüllen und an Ihren Ansprechpartner im Customer Service senden.

• Email: custinfo@cytec.com Weltweite Kontaktinformationen: www.cytec.com USA Gebührenfrei 800-652-6013 Tel 973-357-3193 •

Die in diesem Handbuch beschriebenen „Serviceangebote" stellen kein verbindliches Angebot dar. Das vorliegende Handbuch kann jederzeit im alleinigen Ermessen von Cytec geändert und/oder aktualisiert werden. Vertragliche Vereinbarungen und/oder die Allgemeinen Geschäfts- und Verkaufsbedingungen von Cytec haben im Konfliktfall Vorrang vor dem Inhalt des vorliegenden Serviceangebote-Handbuch.

© 2009 Cytec Industries Inc. Alle Rechte vorbehalten.

CSC-1000-Feb2009-Europa