

CYTEC



Cytec Specialty Chemicals Manuale Offerta di Servizi

Europa, Medio Oriente,
Africa

Indice dei contenuti

Introduzione

Linee di prodotto

Gestione ordini

1. Orario di servizio per inoltri ordini
2. Stato avanzamento e situazione ordini
3. Classificazione dei prodotti
4. Cancellazione ordini
5. Modifica ordini
6. Ordine minimo
7. Prodotti palettizzati
8. Spedizione urgente
9. Resi
10. Produzione su ordinazione

Offerta prodotti

1. Gamma dei prodotti
2. Imballi
3. Imballi a rendere
4. Specifiche di vendita
5. Etichettatura
6. Campioni

Qualità

1. Certificazioni ISO
2. Certificato di conformità e certificato di analisi
3. Soddisfazione del cliente

Introduzione

Cytec Specialty Chemicals fornisce soluzioni complete per i clienti che richiedono prodotti di elevata tecnologia nei settori chiave, tra i quali: estrazione mineraria, trattamento delle superfici, automobilistico e dei trasporti, arti grafiche, costruzioni, legno e carta, adesivi e optoelettronica.

Lavorando a stretto contatto con i nostri clienti, abbiamo sviluppato tecnologie che consentano loro di migliorare le prestazioni e la produttività, entrare in nuovi mercati, migliorare le applicazioni e studiare prodotti che anticipino la compatibilità con le nuove regolamentazioni ambientali.

I nostri ricercatori e tecnici collaborano costantemente con i clienti per risolvere i problemi di oggi e prevedere quelli di domani. Le applicazioni sono diverse, ma l'impegno è unico: trovare soluzioni migliori per i clienti attraverso ricerca costante, stretta collaborazione e passione per l'innovazione.

Crediamo che l'elevata tecnologia vada di pari passo con l'attenzione per il cliente e l'eccellenza operativa. Per offrire un servizio migliore ai clienti, Cytec Specialty Chemicals ha sviluppato questo manuale il cui scopo è far conoscere meglio le proprie politiche operative e lo standard dei servizi.

Questo programma sarà attuato a partire dal 2 aprile 2009.

Linee di prodotto

La normativa si riferisce alla maggior parte delle nostre linee di prodotto e precisamente:

- Resine reticolabili con UV / EB ed additivi
- Resine e additivi per vernici liquide
- Resine e additivi per vernici in polvere
- Additivi per polimeri
- Adesivi sensibili alla pressino
- Adesivi Uretanici
- Resine Formulate
- Prodotti per l'estrazione mineraria
- Fosfine

Gestione ordini

1. Orario di servizio per inoltrare ordini

Gli ordini possono essere inoltrati via fax, e-mail, telefono tramite il Customer Service dedicato, dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:00.

2. Stato di avanzamento e situazione ordini

Informazioni circa lo stato di avanzamento degli ordini, i prezzi concordati, i termini di consegna e di pagamento, la data di consegna prevista, possono essere richieste al vostro Customer Service dedicato.

3. Classificazione dei prodotti

La politica di inventario dei prodotti ed i relativi tempi di consegna possono essere richiesti al Customer Service o al Responsabile Commerciale.

3.1 POLITICA DI INVENTARIO

Cytec segue tre diverse modalità di inventario:

1. Produzione per il reintegro del magazzino (Make To Stock) – Sono articoli di cui Cytec mantiene un inventario presso le varie strutture per soddisfare le richieste di routine (Nota: ordini per clienti nuovi o quantità straordinarie di questi

articoli, saranno comunque evasi da nuova produzione). I tempi di consegna per questi tipi di prodotto sono relativamente brevi e sono rappresentati dalla preparazione, spedizione e transito a destino.

2. Produzione su ordinazione (Make To Order)

– Sono articoli per i quali Cytec non mantiene un inventario. L'ordine del cliente viene inserito nel ciclo di produzione ed ai tempi di consegna sopra menzionati, deve essere aggiunto il tempo necessario alla produzione. Per alcuni articoli particolari, che hanno una distribuzione limitata, potrebbe essere chiesto al cliente di acquistare l'intero lotto (vedi punto 10).

3. Produzione su previsioni di vendita (Make To Forecast)

– Articoli di cui viene mantenuto un inventario in linea con le previsioni inserite nel sistema Cytec. In generale questo tipo di inventario viene usato quando il cliente ha problemi ad accettare i tempi per la produzione su ordinazione, per supportare richieste infrequenti o fluttuazioni del mercato o di tipo stagionale e/o per articoli che non vengono prodotti di frequente. Normalmente il cliente fornisce le proprie previsioni di acquisto e si impegna ad acquistare i volumi previsti durante un periodo di tempo concordato.

3.2 TEMPI DI CONSEGNA

Il tempo di consegna totale di un ordine è composto da:

1) Tempo di preparazione – Il periodo che intercorre fra il ricevimento ed inserimento dell'ordine a sistema ed il momento in cui la merce è pronta per essere spedita. Tutti i prodotti Cytec hanno un tempo di preparazione predefinito.

In generale, **il tempo minimo** da considerare è il seguente:

Giorno lavorativo 0: inserimento ordine
 Giorno lavorativo 1: preparazione merce
 e documenti
 Giorno lavorativo 2: ordine pronto per
 la spedizione

2) Tempo di transito a destino – Il periodo che intercorre fra la partenza del prodotto dal nostro magazzino e la consegna presso il cliente.

Ogni richiesta di spedizione anticipata rispetto al tempo di preparazione deve essere immediatamente comunicata al Customer Service. In caso di approvazione, l'ordine sarà evaso secondo le modalità previste dalla procedura **Spedizione urgente**, di cui troverete maggiori dettagli più avanti.

4. Cancellazione ordine

La politica Cytec di cancellazione di un ordine può variare anche in considerazione delle modalità di stoccaggio del cliente. Cytec può accettare a sua esclusiva discrezione la cancellazione di un ordine, solo ed esclusivamente dietro esplicita accettazione da parte del cliente di quanto segue:

- **Produzione per reintegro inventario:** gli ordini per questi articoli possono essere cancellati senza costi aggiuntivi fino a 3 gg prima della spedizione. Trascorso questo tempo, per la cancellazione verrà addebitata al cliente la somma di **200 EUR**.
- **Produzione su ordinazione:** l'ordine non può essere cancellato se la produzione è già avvenuta o se le materie prime necessarie sono già state ordinate e consegnate.

5. Modifica di un ordine

Eventuali richieste di modifica dell'ordine possono essere accettate solo se l'ordine non è ancora stato preparato per la spedizione. Se il prodotto è già stato spedito e deve tornare all'origine, sarà applicata la procedura per i resi (vedi punto 9).

6. Ordine minimo

Ogni ordine dovrà avere un valore minimo di **750 EUR**. Ordini di importo inferiore saranno comunque processati, ma verrà addebitata al cliente la differenza necessaria a raggiungere il valore minimo richiesto. Fanno eccezione gli ordini di prova ed i campioni a pagamento.

7. Prodotti palettizzati

Per ciascun prodotto, il quantitativo sopra la paletta (4 fusti) potrà essere solo di multipli della paletta stessa. Eventuali eccezioni sono possibili, ma con un costo aggiuntivo di **200 EUR**. Il prezzo dei prodotti per quantitativi inferiori alla paletta è esente da tale costo aggiuntivo in quanto subisce già una maggiorazione specifica nel prezzo.

Questa regola non si applica alle spedizioni transoceaniche.

8. Spedizione urgente

Un ordine è considerato come spedizione urgente quando si richiede di spedirlo prima del periodo richiesto per la preparazione (vedi punto 3.2) La spedizione urgente è soggetta ad accettazione da parte di Cytec ed alla disponibilità del trasportatore.

Il Customer Service potrà fornire informazioni sulla fattibilità della spedizione urgente, i costi aggiuntivi e la data di consegna.

L'ordine sarà processato solo quando vi sarà esplicita accettazione da parte del cliente dei costi aggiuntivi e della data di consegna.

I costi aggiuntivi saranno immediatamente esposti in fattura come segue:

- costo effettivo del trasporto
- costo per la spedizione urgente
 - trasporto su strada: **250 EUR**
 - trasporto aereo: **500 EUR**

9. Resi

9.1 SPECIFICHE DEL PRODOTTO

Se il prodotto non è in specifica al momento della consegna, può essere reso e sarà sostituito gratuitamente secondo le “Condizioni e Termini di Vendita Generali Cytec”.

9.2 RESO E SMALTIMENTO

La restituzione del prodotto sarà accettata solo dietro formale approvazione di Cytec.

- **Reso** – Il reso deve essere a cura del cliente e soggetto ad accettazione di Cytec. Solo in casi specifici Cytec può organizzare il reso. Il Customer Service potrà darvi ulteriori informazioni riguardo alla procedura, costi di trasporto e di ripresa in carico.
- **Smaltimento** – Cytec non è una società autorizzata allo smaltimento. In casi specifici potranno essere dati suggerimenti per agevolare il processo di smaltimento.

10. Produzioni su ordinazione (per un unico cliente)

Un materiale prodotto per un unico cliente, può essere venduto solo per l'intero lotto prodotto. In casi eccezionali, a seguito di accordo specifico ed a condizioni predefinite, Cytec può stoccare tale materiale, per conto del clienti in uno dei propri magazzini.

Offerta Prodotti

1. Gamma dei prodotti

Cytec offre una vasta gamma di prodotti e soluzioni. Il dettaglio e la descrizione dei prodotti è visibile sia sul nostro sito internet (www.cytec.com) sia su una delle nostre brochures.

2. Imballi

Cytec utilizza una serie di imballi standard. Qualsiasi richiesta di imballi speciali deve essere fatta tramite il Responsabile Commerciale ed è sottoposta ad approvazione.

3. Imballi a rendere

In casi specifici esiste la possibilità di usare imballi Cytec a rendere (fusti e cisternette). Il Customer Service sarà in grado di fornire maggiori informazioni al riguardo.

4. Specifiche di vendita

Le specifiche di vendita del prodotto sono disponibili su richiesta.

5. Etichettatura

L'etichettatura apposta da Cytec sugli imballi è conforme alle norme vigenti. Qualsiasi richiesta di modifica dell'etichettatura standard è soggetta ad approvazione e costi aggiuntivi.

6. Campioni

I campioni hanno dimensioni standard predefinite per ogni linea di prodotto. Gli ordini di campioni devono essere inoltrati al Customer Service, che potrà fornire informazioni dettagliate riguardo alle dimensioni dei singoli prodotti.

Qualità

1. Certificazioni ISO 9001

Il controllo qualità è una parte molto importante dei processi di produzione Cytec, che sono costantemente monitorati da personale altamente qualificato e sono conformi agli standard di qualità riconosciuti a livello mondiale come ISO9001:2000 o TSI6949:2002.

Attualmente tutti i siti produttivi di Cytec sono certificati come minimo secondo ISO9001:2000. Il nostro obiettivo è di ottenere per tutti la certificazione ISO9001:2008 entro l'autunno 2010.

Copia aggiornata delle certificazioni ISO può essere scaricata dal nostro sito:

www.cytec.com/about/world_location.htm a partire dal 2 marzo 2009, oppure richiesta al Customer Service dedicato.

2. Certificati di conformità (COC) e certificati di analisi (COA)

Cytec garantisce la qualità dei prodotti consegnati tramite il certificato di analisi redatto secondo la normativa NEN-EN 10204. E' possibile ottenere il certificato di conformità (COC) per ogni prodotto entro un anno dalla consegna.

Il certificato di analisi (COA) può essere fornito su richiesta anche per fax o e-mail.

3. Soddisfazione del cliente

Abbiamo bisogno del vostro aiuto per migliorare la qualità dei nostri prodotti. Se avete commenti o reclami, vi preghiamo di segnalarceli compilando il modulo che trovate nel sito www.cytec.com/serviceofferings.htm ed inviandolo al Customer Service.

per maggiori e più dettagliate informazioni su ciascun argomento trattato nel presente manuale, vi preghiamo di contattare il Customer Service dedicato o il Rappresentante Commerciale.

• Email: custinfo@cytec.com Contatti internazionali: www.cytec.com Numero verde USA 800-652-6013 Tel +1 973-357-3193 •

L'offerta di servizi descritta in questo manuale non costituisce un documento irrevocabile. Il presente manuale può essere modificato ad esclusiva discrezione di Cytec. Accordi contrattuali e/o le Condizioni e Termini di vendita generali Cytec saranno, in caso di controversia, prevalenti rispetto ai contenuti del presente manuale.

CSC-1000-Feb2009-Europe

© 2009 Cytec Industries Inc. Tutti i diritti riservati.