

Proces realizacji zamówienia

1. Pierwszym krokiem jest wizyta w naszej firmie w celu obejrzenia kamieni i dostarczenia wstępnych informacji potrzebnych do wyceny tj. projektów, wymiarów, szkiców lub rysunków. Podczas tego spotkania omawiamy szczegóły dotyczące projektu. Zdarza się, że Klient nie ma czasu lub możliwości przyjechać do nas do firmy w danym momencie i podsyła nam mailem projekty do wyceny, a szczegóły projektu omawiamy telefonicznie lub mailowo. Klient nie widząc materiałów na naszym placu magazynowym określa wówczas orientacyjną kolorystykę kamienia, jaką chciałby zastosować na elementach z kamienia planowanych do zakupu, a my proponujemy konkretne kamienie. Są też takie sytuacje, że Klient ma już wstępne rozeznanie na temat dostępnych na rynku kamieni i wskazuje konkretny kamień podając jego nazwę handlową.
2. Na podstawie zebranych od Klienta informacji przygotowujemy wycenę i wysyłamy ją mailem do klienta wraz z załączonymi zdjęciami proponowanych kamieni. W wycenie zawsze piszemy, co ona zawiera.
3. Klient analizuje wycenę i albo ją akceptuje albo nie. Jeśli wycena jest zaakceptowana wówczas umawiamy się na pomiar, jeśli zamówienie zawiera usługę pomiaru, dowozu i montażu.
Jeśli jest to zlecenie tylko na wykonanie elementów z kamienia bez usługi pomiaru i montażu to prosimy o ostateczne potwierdzenie mailem wymiarów zamawianych elementów.
4. Jeśli zlecenie zawiera usługę pomiaru i montażu to po pomiarze aktualizujemy wycenę i sprawdzamy, czy są rozbieżności pomiędzy parametrami, które Klient podał do wyceny i rzeczywistymi parametrami zlecenia.
5. Po akceptacji przez Klienta zaktualizowanej wyceny przygotowanej na bazie dokonanego pomiaru lub też po potwierdzeniu mailem wymiarów elementów (w przypadku zlecenia nie zawierającego pomiaru i montażu) wystawiamy fakturę proformę, dokument przedpłaty lub fakturę VAT na wpłatę zaliczki. Faktura ta najczęściej wysyłana jest mailem i Klient opłaca ją przelewem.
Wysokość wpłaty uzależniona jest od rodzaju projektu. W przypadku blatów kuchennych zaliczki są wyższe i sięgają ok. 60%-70% wartości całego zlecenia, w

przypadku mniejszych zleceń jest to ok. 50%, a czasami w przypadku drobnych zleceń (np. na jeden parapet) w ogóle nie pobieramy zaliczki, a Klient rozlicza się przy odbiorze elementu za całe zlecenie.

Wielkość wpłaty zależy w dużej mierze od wartości materiału tj. kamienia w danym zleceniu. Wycena składa się z następujących składowych:

- koszt materiału (czasami udział kosztu materiału w koszcie całkowitym danego zlecenia bywa dość wysoki ze względu na konieczność zakupu płyt z hurtowni, a całe płyty trzeba wliczyć w zlecenie)
- koszt obróbki warsztatowej tj. wszelkie działania w zakładzie produkcyjnym, jakie trzeba wykonać, aby finalnie uzyskać zamówiony produkt (cięcie tarczą diamentową lub wodą, zacięcia krawędzi kamienia pod kątem, obróbki boczków, wykonanie otworów, klejenia, polery od spodu, bolcowania, itp. zakres prac zależy od indywidualnego zamówienia klienta)
- koszt pomiaru, dowozu i montażu wraz z materiałami budowlanymi (jest to koszt opcjonalny, te prace Klient może wykonać we własnym zakresie lub zlecić to innej ekipie).

6. Po otrzymaniu wpłaty zaczyna się bieg zlecenia. Zlecenie wchodzi w grafik prac zakładu produkcyjnego i czeka na swoją kolej. Terminy realizacji zleceń są uzależnione od ilości pracy, jaka w danej chwili jest w zakładzie produkcyjnym. Na bieżąco staramy się te terminy aktualizować. Zdarza się, że wpływ na termin realizacji ma również czas oczekiwania na materiał, który dopiero trzeba sprowadzić na zamówienie Klienta i po dokonaniu przez Niego wpłaty. Ale o tych szczegółach Klient jest poinformowany podczas rozmów na temat projektu na etapie wyceny. Zasadniczo termin realizacji wynosi ok. 2 tygodni. W przypadku drobnych zleceń może się zdarzyć, że uda się nam ten termin skrócić do nawet 2-3 dni. W przypadku zleceń, które wymagają zamówienia materiału z hurtowni i oczekiwania na jego dostawę termin może wydłużyć się nawet do kilku miesięcy.

7. Zasadniczy harmonogram płatności:

- I transza – wpłata zaliczki płatna przed przystąpieniem do realizacji zlecenia
- II transza – po wykonaniu elementów kamiennych ze zlecenia w naszym zakładzie, ale przed montażem (ta transza występuje w przypadku bardziej kosztownych zleceń)
- II transza – płatna przy odbiorze elementów lub po montażu, jeśli zlecenie zawiera usługę pomiaru, dowozu i montażu.

W przypadku większych zleceń każdorazowo przygotowujemy odrębną umowę i omawiamy z klientem szczegóły tego kontraktu włącznie z harmonogramem płatności, który może się różnić od zasadniczego harmonogramu, na jakim z reguły pracujemy.

8. Po wykonaniu zamówionych elementów z kamienia informujemy klienta o zakończeniu prac nad zamówionymi przez niego elementami z kamienia. Robimy to zwykle telefonicznie, czasami mailowo (w zależności od tego, jaką ścieżkę kontaktu preferuje Klient). Jeśli zlecenie zawiera również montaż to umawiamy się na montaż w dogodnym dla obu stron terminie.
Na tym etapie prosimy Klienta o płatność II transzy (jeśli takie są uzgodnienia dotyczące danego zlecenia).
9. W przypadku jeśli zlecenie nie zawiera usługi pomiaru i montażu Klient przyjeżdża po odbiór zamówionych elementów z kamienia w dogodnym dla siebie dniu i rozlicza się do końca za wykonane zlecenie.
W przypadku zlecenia zawierającego usługę pomiaru, dowozu i montażu wykonujemy montaż w umówionym dniu lub dniach (jeśli montaż wymaga kilku dni pracy, jak np. posadzka). Po zakończonym montażu Klient rozlicza się z pozostałej do zapłaty kwoty z reguły przelewem w ciągu 3 dni od zakończenia prac.
10. Na końcu życzymy Klientowi miłego użytkowania kamienia. W razie jakichkolwiek problemów lub spostrzeżeń Klienta staramy się na bieżąco reagować na zgłoszone wątpliwości.