Často kladené dotazy:

Potřebuji pelety dříve, než nabízíte. Co se dá dělat?

1. **Doprava externím dopravcem**, kdy dobu dodání lze snížit, pokud Vám stačí vykládka palet ručním paletovým vozíkem bez dalšího přemisťování. V takovém případě umíme zajistit externí dopravce a zboží k Vám dopravit během několika dní. Cena dopravného se v tomto případě však může od shora uvedeného ceníku při závozu naší dopravou lišit.

2. **Osobní odběr** přímo na skladě je u nás také možný. Rádi Vám zboží vydáme přímo ve skladu. Pokud tuto variantu zvažujete, prosím napište nám, ověříme skladovou zásobu a zkontaktujeme Vás. **Při osobním odběru zboží menšího množství než je 1 celá paleta musíme bohužel nad rámec ceny zboží účtovat ještě poplatek za osobní odběr ve výši 100,- Kč vč. DPH.** Při osobním odběru zboží na skladě není z technických důvodů možná forma úhrady v hotovosti ani kartou.

3. Dále nabízíme **možnost zaslání 1 pytle pelet** (15 kg)/**1 balení briket** (cca 10 kg) k otestování k Vám domů. Zboží zasíláme kurýrní službou (1x 15 kg pytel dřevních pelet dle Vašeho výběru naceněný dle ceníku pro osobní odběr + dopravné 250,- Kč vč. DPH; v případě slunečnicových pelet či briket činí částka zboží a dopravy celkem částku 350,- Kč vč. DPH).

Mohu si zvolit termín závozu zboží ke mně domů?

1. Závozovou **trasu pro naše dopravce** (kapacita vozů je 11 palet) stavíme vždy s ohledem na její ekonomiku a logistiku. Zboží k Vám domů zavážíme tehdy, kdy máme ve Vaší lokalitě dostatek objednávek, abychom naše dopravce maximálně vytížili. Z tohoto důvodu Vám nemůžeme stoprocentně slíbit, že závoz proběhne ve Vámi požadovaný termín. Snažíme se však k Vašemu požadavku při plánování trasy přihlédnout. Je proto lepší dát nám eventuelně termínů více tak, abychom Vám mohli co nejvíce vyjít vstříc.

2. Při objednávce **celého kamionu** zboží Vám sdělujeme termín dodání s jednodenním až pětidenním předstihem, a to v okamžiku, kdy je zboží pro Vás naloženo.

Jak se dozvím o termínu závozu?

1. O termínu závozu Vás vyrozumíme **s několikadenním předstihem** (někdy to může být i týden či dva předem). Závoz je realizován poté, co si termín oboustranně potvrdíme. Před závozem obdržíte rekapitulaci Vaší objednávky s kontaktem na řidiče a s časovým oknem příjezdu k Vám. V den závozu s Vámi komunikuje dopravce, kdy Vám volá 30 až 60 minut před vykládkou.

2. Jestliže Vám **termín závozu nevyhovuje**, budeme Vás opětovně kontaktovat v okamžiku, kdy znovu budeme stavět trasu ve Vaší lokalitě. Do lokalit se vracíme v závislosti na objednávkách cca jednou za měsíc.

Co dělat, když je v den dodání zboží nemožné dojet až na místo vykládky?

1. Stane-li se, že v den závozu je na místě vykládky neočekávaná komplikace (uzavírka silnice, výkop, havárie, apod.), která znemožňuje dopravci, aby na místo vykládky dojel vozem či terénním

manipulátorem, a **o které jsme nebyli z Vaší strany při sjednávání termínu závozu informováni**, vyhrazuje si dopravce právo zboží vyložit na nejbližším místě místu vykládky.

2. V případě, že je v den závozu na místě vykládky neočekávaná komplikace, avšak **Vy trváte na dodání zboží až k domu** a je tento požadavek za pomoci terénního manipulátoru proveditelný, lze toto provést za předpokladu, že uhradíte vícenáklady ve výši 300,- Kč/každých započatých 30 minut. Toto se nevztahuje na prvních 30 minut vykládky, které jsou v ceně dopravného. Celkový čas vykládky zboží však nesmí z důvodu rozplánování celkové závozové trasy daného dne přesáhnout 60 minut.

3. Jestliže v okamžiku, kdy s Vámi sjednáváme termín závozu**, o plánované komplikaci víte**, je na vzájemné domluvě, zda se závoz uskuteční za podmínek viz. bod 1 a 2, kdy z naší strany nebude garance, že zboží dokáže dopravce vzhledem k okolnostem zavézt na místo určení, či zda se závoz posune do okamžiku, až bude komplikace na místě vykládky napravena. Závoz by se tak uskutečnil v termínu cca za 1 měsíc, neboť to je časový interval, kdy se do daných lokalit vracíme.

Mohu se na sklad vydat po své ose a zboží nakoupit?

1. Osobní odběr je možné realizovat až poté, co objednávku zpracujeme a Vy zboží uhradíte (vyjma platby přes QR kód při přejímce zboží). Poté si řeknete termín, kdy se na sklad vydáte, a my Vás na sklad ohlásíme a zašleme zaměstnancům skladu podklady k vyskladnění zboží. Jinak zboží nemůže být vydáno. Sklady nejsou naše kamenné prodejny, ale využíváme externí skladovací prostory.

Jaké jsou možnosti platby?

1. **Bankovním převodem** na základě vydané faktury před **závozem** zboží (bez poplatku),

2. **Bankovním převodem** na základě vydané faktury před **realizováním osobního odběru** (bez poplatku),

3. **Při závozu** okamžitým bankovním převodem **přes QR kód při přejímce zboží** před zahájením vykládky (manipulační poplatek 100,- Kč vč. DPH; před zahájením vykládky zboží je nutno uhradit a potvrzení o provedené platbě obratem poslat na e-mail prodej@envitech-eu.cz; po kontrole připsání platby na účet dostane dopravce pokyn k zahájení vykládky). Tuto formu platby lze uplatnit pouze u našeho dopravce, nikoliv u externích dopravců.

4. **Při závozu v hotovosti při přejímce zboží** (manipulační poplatek 200,- Kč vč. DPH; tuto formu platby lze uplatnit pouze u našeho smluvního dopravce, nikoliv u externích dopravců).

5. **Při osobním odběru na skladě okamžitým bankovním převodem přes QR kód** po příjezdu na sklad před zahájením nakládky (manipulační poplatek 100,- Kč vč. DPH; nutno před zahájením nakládky zboží uhradit QR kódem/okamžitým bankovním převodem a potvrzení/informaci o provedené platbě obratem poslat na e-mail prodej@envitech-eu.cz; po kontrole připsání platby na účet dostane sklad pokyn k zahájení nakládky).

Mohu se spolehnout na kvalitu pelet?

1. **Na tomto odkazu** naleznete nejnovější analýzy a certifikáty. Dále uvádíme, že pelety s možným obsahem kůry zvyšují výhřevnost, avšak nezvyšují popelnatost (jak je vidět v analýze pelet Premium).

2. Pelety Premium EN*plus* A1, ENVITECH EN*plus* A1 a borovicové pelety Quattro EN*plus* A1 jsou složením srovnatelné (borovicové pelety s možným obsahem kůry), ekvivalentní pelety. Při dodávce zboží k Vám proto mohou být tyto pelety zaměněny s ohledem na aktuální dostupnost zboží na skladě. O této skutečnosti budete vyrozuměni společně s termínem závozu zboží.

Z čeho jsou pelety a brikety vyrobeny?

1. Pelety Excellent EN*plus* A1 jsou vyrobeny z odkorněné piliny z jehličnatých dřevin.

2. Pelety Premium EN*plus* A1 jsou vyrobeny z neodkorněných pilin z jehličnatých dřevin sušených kouřem.

3. Pelety ENVITECH EN*plus* A1, Quattro EN*plus* A1 a Special EN*plus* A1 jsou vyrobeny z pilin z jehličnatých dřevin sušených kouřem s možným obsahem kůry.

4. Pelety Standard jsou vyrobeny ze slupek slunečnicových semen.

5. Brikety Extra jsou vyráběny z čisté rašeliny lisováním a brikety Nestro z tvrdého dřeva.

Je na paletě vždy 70 pytlů á 15 kg?

1. U dřevních pelet ano vyjma pelet Excellent EN*plus* A1 polského výrobce, který na paletě dodává 65 pytlů. U slunečnicových pelet může být na paletě od 52 do 75 pytlů, a to v závislosti na konkrétním dodavateli zboží.

2. Rašelinové brikety Extra zpravidla disponují 84 balíky na paletě, přičemž celková váha každé palety se může lišit. Obvyklá váha činí od 900 do 1.000 kg. Fakturována Vám je skutečně dodaná váha zboží. Toto lze ověřit přímo na dané paletě, kde je nalepen štítek s údajem o váze.

3. Paleta dřevních briket Nestro váží 960 kg.

Umíte dodat pelety balené v big bagu?

1. Pelety balené v big bag balení dodat umíme, ovšem naši dopravci jejich přepravu zajistit z technických důvodů neumí. Můžeme Vám však v případě, že byste měli zájem o menší množství big bagů, nabídnout osobní odběr zboží na skladě. Big bagy na sklad dopravíme po Vaší úhradě zboží. V případě kamionového odběru umíme v big bag balení dodat jakékoliv pelety.

Jakými vozy zboží dopravujete?

1. Naši dopravci mají k dispozici vozy o délce 10 metrů, výšce 3,6 metrů a uvezou náklad o celkové váze 13 tun. Na voze mají k dispozici elektrický paletový vozík a terénní manipulátor. Vozy mají sklopná hydraulická čela.

Jak vypadá terénní manipulátor?

1. **Na tomto odkazu** naleznete obrázek s rozměry manipulátoru. **Na tomto odkazu** pak video, abyste měli představu, jak co manipulátor umí.

Budu platit za zboží další poplatky vyjma ceny zboží a dopravy?

1. Účtujeme **poplatky** při osobním odběru a poplatky za platbu v hotovosti či platbě prostřednictvím QR kódu – informace o tomto viz. výše.

2. Při závozu zboží k Vám domů má řidič stanoven **standardní čas na jednu vykládku** 30 minut. Pokud doba manipulace s paletami za účelem složení na Vámi požadované místo přesáhne tuto dobu, může být účtován manipulační poplatek ve výši 300,- Kč za každých dalších započatých 30 minut. Tento bude účtován ze strany řidiče v hotovosti dle aktuální situace na místě vykládky.

3. **Při osobním odběru** požadujeme, aby bylo zboží po úhradě odebráno ideálně ve lhůtě 14-ti dnů. Nestane-li se tak, může Vám být účtován poplatek za skladování ve výši výši 5,- Kč/paleta/den.