

Service- en leveringsstandaarden

voor afnemers in Europa



Shell Chemicals



Onze veiligheidsbelofte waarmaken

De zorg voor de veiligheid van onze producten eindigt niet bij de poort van het Shell-terrein. Wij onderhouden structureel en voortdurend contact met de door ons ingehuurde wegtransportbedrijven. Dergelijke proactieve programma's zijn essentieel om te waarborgen dat onze producten op een veilige en verantwoorde manier bij u worden afgeleverd.

Ons doel is de kwaliteit en de efficiency van onze service te maximaliseren

Inleiding

Als toonaangevend, wereldwijd leverancier van hoogwaardige chemische producten en diensten proberen wij voortdurend de manier waarop wij zaken doen te verbeteren.

Deze brochure is bedoeld om onze afnemers te helpen maximaal van hun operationele relatie met ons te profiteren door heldere standaarden en richtlijnen te vermelden die gelden bij aankoop van chemische producten voor levering over de weg of per spoor in Europa¹.

Hierin komt niet alleen ons doel tot uiting om de kwaliteit en de efficiency van onze service te maximaliseren, maar ook onze ambitie om de voorkeursleverancier te zijn voor afnemers die onze producten in bulk kopen.

Mocht u vragen over de inhoud van dit document hebben, dan kunt u terecht bij uw vaste contactpersoon bij de afdeling Verkoop van Shell Chemicals¹ of bij het Customer Centre², zij zullen u graag van dienst zijn.

Inhoud

Alvorens tot zaken te komen blz. 4

Zaken doen blz. 5

Andere nuttige informatie blz. 10

Dit document geeft slechts een algemeen overzicht en heeft geen rechtskracht. Als de inhoud ervan strijdig is met uw contract met een maatschappij van Shell Chemicals of met de Algemene Voorwaarden, dan hebben die Voorwaarden voorrang boven de inhoud van dit document.

Delen van deze brochure kunnen van tijd tot tijd aan gewijzigde omstandigheden worden aangepast. In zulke gevallen kunnen wij u een nieuw boekje toezenden en publiceren wij de nieuwe versie op onze website: www.shell.com/chemicals/customer

1. Inclusief Rusland en Turkije.

2. Afnemers voor Basischemicaliën dienen zich tot hun contactpersoon bij het Supply Team te wenden.

Alvorens tot zaken te komen

1. Gezondheid, Veiligheid en Milieu (HSSE)

Veiligheid is voor ons prioriteit nummer één. Niet alleen geven wij onze afnemers informatie over veilig en milieuverantwoord gebruik van onze producten, ook doen wij ons uiterste best om te zorgen dat risico's voor de veiligheid van onze medewerkers en contractors tot het redelijkerwijs laagst haalbare niveau worden teruggebracht.

Daarom eisen wij van onze afnemers voordat wij aan hen leveren de garantie dat zij voldoen aan passende veiligheidsstandaarden voor lossen en opslag. Onze HSSE-specialisten kunnen inlichtingen over deze standaarden verstrekken.

2. Krediet

Wij doen normaliter zaken op basis van een open rekening en met inachtneming van een kredietlimiet. Voordat van een transactie sprake kan zijn, wordt een kredietbeoordeling uitgevoerd. Is een open rekening niet mogelijk, dan kunnen andere methoden in aanmerking worden genomen, zoals betaling vooruit.

3. Hoe kunt u ons bereiken?

Afnemers in Europa worden ondersteund door ons Customer Centre in Rotterdam:

Shell Chemicals Europe BV

Postbus 8610

3009 AP Rotterdam

Tel: **+31 10 231 7000**

Fax: **+31 10 231 7115**

E-mail: scecustomerservice@shell.com

In veel landen kunnen klanten ook via een lokaal telefoonnummer het Customer Centre bereiken – deze telefoonnummers, ook die van onze Customer Centres in andere gebieden, staan op onze website:

www.shell.com/chemicals/customer

4. Online-middelen

Een aantal van de in dit document genoemde diensten is beschikbaar via **Customer Lounge**³, onze met een password beveiligde website voor e-business. U kunt online toegang aanvragen op www.shell.com/chemicals/customerlounge, of u kunt uw contactpersoon bij het Customer Centre vragen.



Het gemak van online herhalingsorders

Vanaf het moment dat u via Customer Lounge bent gaan bestellen, kunt u snel en gemakkelijk soortgelijke of herhalingsorders plaatsen. Met de "Reorder" – mogelijkheid hoeft u alleen nog maar een nieuw Purchase Order-nummer en een nieuwe leveringsdatum in te voeren en wij doen de rest voor u.

3. Customer Lounge is een geregistreerd handelsmerk van Shell.

Zaken doen

1. Orders plaatsen

De gemakkelijkste manier om een order te plaatsen is door gebruik te maken van een van onze e-business-faciliteiten:

- **Elemica**⁴, het elektronische handelscentrum van de chemische industrie, biedt een scala van e-business-oplossingen, tot en met volledige “ERP-to-ERP”-verbindingen, waarmee uw IT-systeem rechtstreeks met het onze kan communiceren. Veel afnemers die jaarlijks grote aantallen orders bij ons plaatsen, gebruiken Elemica.
- **Customer Lounge** is ons eigen, met een password beveiligd online hulpmiddel voor orderbeheer en account management. Door zich bij Customer Lounge te registreren, kunt u orders plaatsen en beheren en heeft u via een gebruiksvriendelijke website toegang tot ordergerelateerde documenten en een schat aan andere informatie.

Met deze hulpmiddelen kunt u op elk tijdstip, 24 uur per dag, zeven dagen per week, orders plaatsen en beheren. Hierdoor wordt gewaarborgd dat uw order zo snel en nauwkeurig mogelijk in ons systeem wordt ingevoerd.

Gebruikers van Customer Lounge kunnen de status van alle orders, ongeacht hoe die zijn geplaatst, op elk tijdstip controleren. Zij hebben tevens toegang tot een scala van waardevolle online product- en technische informatie en downloadbare ordergerelateerde documenten over alle orders.

Uw contactpersoon bij het Customer Centre kan u laten kennismaken met Elemica of Customer Lounge. Een korte

virtuele rondleiding van Customer Lounge vindt u op: www.shell.com/chemicals/customerlounge/tour.

Kunt u deze hulpmiddelen niet gebruiken, dan kunt u ook per telefoon, fax of e-mail orders plaatsen bij uw contactpersoon bij het **Customer Centre**⁵.

2. Minimum levertijden

Wij begrijpen dat tijdige levering een essentiële eis van de klant is. Door de heldere omschrijving van de levertijden weet u precies wat u van ons kunt verwachten en kunnen wij – en de transportbedrijven die wij gebruiken – effectiever plannen en aan uw verwachtingen voldoen. Levertijden hebben twee componenten:

- Orderverwerkingstijd
- Reisduur

Onderstaande orderverwerkingstijden vermelden de minimum periode tussen het tijdstip waarop een order bij Shell binnenkomt en het tijdstip waarop het product wordt verzonden, uitgaand van onbeperkte product- en logistieke beschikbaarheid. Uw contactpersoon bij het Customer Centre kan u inlichten over eventuele beperkingen en het effect daarvan en kan u tevens nader informeren over de normale reisduur tussen verzenden en aflevering op uw adres. De reisduur hangt af van de afstand en van andere factoren.

Aflevering door Shell over de weg en via multimodaal transport

De minimale orderverwerkingstijd, vanaf ontvangst van een order tot het tijdstip waarop het product wordt verzonden en waarbij Shell voor het wegtransport zorgt, is **2 werkdagen**, mits de order uiterlijk om 15:00 u

4. Elemica is een geregistreerd handelsmerk van de Elemica Groep.

5. Distributeurs kunnen geen orders per telefoon, fax of e-mail plaatsen.

Midden-Europese tijd / Midden-Europese zomertijd (CET/CEST) is geplaatst.

Dus een order die uiterlijk om 15:00 u op maandag is geplaatst, kan de eerstvolgende woensdag worden geladen.

Afhalen door de klant via wegtransport

Als u het product zelf bij ons komt afhalen, is de orderverwerkingstijd korter. Orders die vóór 12:00 u CET/CEST zijn geplaatst, kunnen op de **eerstvolgende werkdag** worden afgehaald.

Hierbij wordt ervan uitgegaan dat:

- voor laadtijdstippen de boekings- en gebruiksprocedures van de Shell-locatie worden gevolgd.
- voertuig en chauffeur aan de HSSE-eisen van de Shell-locatie voldoen.
- de toepasselijke documentatie wordt overgelegd, inclusief bewijzen van exportdocumentatie als het een BTW-vrije levering betreft.

Openingstijden en HSSE- en andere eisen van Shell-locaties zijn te vinden op:

www.shell.com/chemicals/transport.

Gestroomlijnde wegtransportboekingen

Dankzij de geautomatiseerde gegevensuitwisseling via Elemica, het elektronische handelscentrum voor chemische producten, beschikken wij over geautomatiseerde boekingsprocessen bij onze belangrijkste wegtransportbedrijven. Het resultaat is een simpeler, sneller en nauwkeuriger werkend proces dat ons in staat stelt onze klanten beter van dienst te zijn.

Om HSSE- en andere redenen kunnen niet alle producten door de klant worden afgehaald. Raadpleeg bij twijfel uw contactpersoon bij het Customer Centre.

Aflevering door Shell per spoor

De minimale orderverwerkingstijd voor leveranties per spoor is **3 werkdagen**, aangenomen dat orders uiterlijk om 15:00 u CET/CEST zijn geplaatst. Dus een order die uiterlijk om 15:00 u op maandag is geplaatst, kan de eerstvolgende donderdag worden verzonden.

Voor etheenoxide (EO) is de minimale orderverwerkingstijd **5 werkdagen**.

Uitzonderingen

Producten die worden geproduceerd op bestelling en specialiteiten kunnen langere orderverwerkingstijden vergen. Dit geldt voor alle wijzen van transport.



3. Spoedbestellingen

Een order met een kortere dan de minimale orderverwerkingstijd wordt als “spoedbestelling” aangemerkt. In dergelijke gevallen zullen wij ons best doen om aan uw eisen tegemoet te komen, mits het HSSE-risico daardoor niet wordt verhoogd.

Voor spoedbestellingen geldt een toeslag van €250⁶ per order om de extra kosten te dekken.

4. Bestelling wijzigen en annuleren

Hoe eerder u uw order plaatst, des te beter wij kunnen plannen om aan uw eisen te voldoen. Wij hebben natuurlijk liever niet dat orders naderhand worden gewijzigd, maar begrijpen dat onvoorziene omstandigheden wijzigingen soms noodzakelijk maken.

Daarom hebben wij flexibiliteit in onze processen ingebouwd, zodat wij redelijke wijzigingen en annuleringen tot aan het sluitingstijdstip voor levering (d.w.z. de minimale orderverwerkingstijd) kunnen verwerken.

Wij zullen ons best doen om wijzigingen die na het sluitingstijdstip voor levering worden doorgegeven alsnog te verwerken, mits er geen verhoogd HSSE-risico is.

Voor wijzigingen en annuleringen na het sluitingstijdstip voor levering geldt een toeslag van €250 per orderwijziging.

5. Aanvoerpunten en bestemmingen

Elke door Shell verzorgde levering geschiedt vanuit één aanvoerpunt rechtstreeks aan één afnemeradres, zoals omschreven in de order⁷.

6. Minimum lading – wegtransport

Aflevering door Shell

Leveranties over de weg dienen met volgeladen trucks te geschieden, waarbij de betreffende voorschriften en apparatuuurbeperingen in acht worden genomen. Niet alleen wordt hierdoor de aanvoerketen optimaal benut - minder orders, minder behandelingsarbeid en beter gebruik van de beschikbare transportapparatuur - ook uit milieuoogpunt is het verstandig. Meer volume per truck betekent minder trucks op de weg en lagere emissies.

Waar mogelijk, dient altijd het wettelijk toegestane maximum gewicht per truck te worden besteld.

Voor bestellingen van minder dan **22 ton** per truck geldt een toeslag volgens de volgende schaal:

20,00 tot 21,99 ton €250 per order

18,00 tot 19,99 ton €500 per order.

Voor routes en bestemmingen waarbij wettelijke gewichtsbeperingen leveranties van 22 ton verbieden, gelden lagere minimumladingen. Uw contactpersoon bij het Customer Centre kan u in deze gevallen adviseren.

Transporten van minder dan 18 ton zijn normaliter niet mogelijk.

Voor alcoholethoxylaten dient altijd het wettelijk toegestane maximumgewicht te worden besteld.

Vluchtige producten worden in het algemeen in volgeladen drukcontainers geleverd.

6. Voor verkopen in andere valuta dan de euro wordt in dit geval en in andere gevallen van toeslagen het equivalente bedrag in de factuurvaluta berekend.

7. Shellleveranties aan distributeurs worden gedaan aan nauwkeurig omschreven distributeurlocaties. Shell levert niet rechtstreeks aan klanten van distributeurs.

Afhalen door de klant

Als u het product van onze locatie afhaalt, is de minimum ordergrootte **18 ton**.

Algemeen

Minimumhoeveelheden zijn op basis van orders voor enkelvoudige producten.

Laadhoeveelheden moeten in alle gevallen aan de veiligheidseisen voldoen om overbevuiling of andere gevaren te vermijden.

7. Levertijden – wegtransport

Wij leveren tijdens uw normale openingstijden op de gevraagde werkdag.

Zorg dat uw contactpersoon bij het Customer Centre op de hoogte is van uw normale openingstijden.

8. Leveringsapparatuur – weg- en multimodaal transport

Apparatuur waarmee door Shell verzorgde leveranties worden gedaan, is van roestvrij staal en voldoet aan de CEFIC[®]-apparatuureisen voor wegtransport.

Speciale apparatuur, zoals extra slangen en speciale fittingen, kan normaliter zonder extra kosten op afspraak worden meegeleverd. Zorg dat uw contactpersoon bij het Customer Centre van uw eisen op de hoogte is.

9. Lostijd

Weg- en multimodaal transport

Om te lossen, mogen afnemers voertuigen tot **2 uur** na aankomst op hun locatie houden. Na deze kostenloze periode geldt een tarief van €75 per uur.

Vanwege hun hogere viscositeit geldt voor het lossen van polyolen een extra uur (totale kostenloze periode 3 uur).

Er worden kosten, inclusief administratiekosten, in rekening gebracht om eventuele bijkomende kosten te dekken, bijvoorbeeld opslag 's nachts wegens vertraging bij het lossen.

Leveranties per spoor

Afnemers mogen tankwagons tot **3 dagen** vanaf de dag van aankomst (zondagen niet meegerekend) kosteloos vasthouden. Na deze kostenloze periode geldt een tarief van €150 per dag (of dagdeel) op netto kwartaalbasis.

Dus als u een spoorwagon in minder dan drie dagen retourneert, creëert u een krediet waarmee langere vasthoudtijden binnen datzelfde kwartaal voor het betreffende product kunnen worden gecompenseerd.

10. Lossen

Het lossen van door Shell verzorgde leveranties vindt plaats conform de "Behaviour Based Safety Guideline on Safe Loading & Unloading of Vehicles" van CEFIC (exemplaren zijn verkrijgbaar via www.cefic.org).



Ervaren product stewards

Veiligheid is voor ons prioriteit nummer één en productzorg is kernonderdeel van de manier waarop wij zaken doen. Onze zeer ervaren product stewards informeren en helpen klanten op talloze aspecten van veilige en verantwoorde productbehandeling en -toepassing.

11. Afleverdocumentatie

De volgende documenten worden bij elke levering overgelegd:

- Vrachtbrief, CMR-document of ander relevant transportdocument
- Analysecertificaat of Certificaat van Conformiteit (indien vereist)
- HSSE-gerelateerde documentatie volgens voorschrift
- Douanestukken volgens voorschrift (indien vereist)

12. Facturering

Facturen kunnen op papier of elektronisch worden ingediend. Geauthenticeerde elektronische facturering die aan de wettelijke voorschriften voldoet, is beschikbaar op volledig geïntegreerde ("ERP-to-ERP") basis via Elemica of als PDF-bestand (Portable Document Format). Vraag uw contactpersoon bij het Customer Centre om nadere informatie.

13. Betaling

Shell hanteert automatische afschrijving als standaard betalingsmethode. In bepaalde omstandigheden behoort elektronische overboeking tot de mogelijkheden, bijvoorbeeld wanneer automatische afschrijving bij het lokale bankstelsel niet mogelijk is. Landen waar automatische afschrijving mogelijk is, zijn onder meer België, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Italië, Nederland, Oostenrijk, Spanje en het Verenigd Koninkrijk.

Over te late betalingen wordt rente in rekening gebracht.

Andere nuttige informatie

1. Kopieën van facturen, analysecertificaten en andere documenten

Customer Lounge biedt snel en gemakkelijk toegang tot kopieën van facturen, de meeste analysecertificaten en transportdocumenten voor transacties die in de laatste 18 maanden hebben plaatsgevonden.

Als u een kopie nodig heeft van een document dat niet op Customer Lounge verkrijgbaar is of als u hulp nodig heeft bij het gebruik van Customer Lounge, vraagt u dan uw contactpersoon bij het Customer Centre.

2. Product- en technische informatie

Technische informatie en hulpmiddelen zijn beschikbaar op Customer Lounge:

www.shell.com/chemicals/customerlounge

Algemene informatie over onze producten staat tevens op onze openbare website:

www.shell.com/chemicals/products.

3. HSSE-informatie (Gezondheid, Veiligheid en Milieu)

Op Customer Lounge staat een schat aan HSSE-informatie over onze producten, waaronder informatie over REACH⁹-eisen en een zoek- en downloadfaciliteit voor Material Safety Data Sheets. Deze faciliteit staat ook op onze openbare website.

4. Kwaliteitsbeheer en Klachten

Shell Chemicals Europe BV en de Shell-faciliteiten waarbij zij producten betreft, zijn ISO9001-geaccrediteerd. Kopieën van de betreffende certificaten kunt u van Customer Lounge downloaden.

Als u niet tevreden bent over een bepaald aspect van onze producten of diensten, meld ons dat dan a.u.b. via uw vaste contactpersoon bij Shell Chemicals of door middel van de "Contact Us"-faciliteit in Customer Lounge.

5. Aan accijns onderhevige producten

Voor producten die aan accijns onderhevig zijn, zoals sommige oplosmiddelen, dient Shell in bezit te zijn van de vereiste documentatie of informatie voordat zij orders kan accepteren.

6. Misbruik van producten

Klanten die methylethylketon, toluen en/of aceton afnemen, dienen zich ervan bewust te zijn dat deze producten onder wet- en regelgeving ter voorkoming van misbruik vallen. Voor verkopen van deze producten door alle maatschappijen van Shell Chemicals geldt een "non-diversion"-bepaling om misbruik tegen te gaan. Deze vindt u in de Addenda bij de Algemene Voorwaarden op: www.shell.com/chemicals/customer.

9. "Registration Evaluation and Authorization of Chemicals" - voorschriften van toepassing in de EU.



Technologie om spoorleveranties te volgen

Wij gebruiken GPS-technologie (global positioning system) om met satellietssystemen onze leveranties per spoor van producten als etheenoxide (EO) te volgen. Met dit systeem kunnen de exacte positie van tankwagens en de staat waarin het product verkeert tijdens de gehele transportduur worden gevolgd. Dit geeft voordelen op zowel veiligheids- als operationeel gebied.



* Shell-maatschappijen hebben hun eigen identiteit, maar in deze publicatie treft u de benamingen "Shell", "Shell Groep" en de woorden "wij", "onze" en "ons" aan. Zij moeten in hun context worden gelezen. Zij kunnen de Groep als geheel of een of meer maatschappijen binnen de Groep aanduiden. Ook kunnen zij mensen aanduiden die werken voor een of meer specifieke Shell-maatschappijen in een bepaald geografisch gebied of op een bepaald terrein waarop Shell-maatschappijen actief zijn. Met verwijzingen naar "Shell Chemicals" en "chemiemaatschappij van Shell" of "chemiemaatschappijen van Shell" worden collectief de afzonderlijke Groepsmaatschappijen bedoeld die zich met chemieactiviteiten bezighouden.