

Standard di servizio e consegna

per la clientela europea



Shell Chemicals



Il nostro impegno alla sicurezza

L'attenzione rivolta alla sicurezza dei nostri prodotti continua anche fuori degli stabilimenti Shell. Impegno costante e programmi proattivi svolti in cooperazione con i nostri trasportatori stradali sono fondamentali per garantire che i nostri prodotti vi vengano consegnati in modo sicuro e responsabile.

Il nostro obiettivo è offrire un servizio di massima qualità ed efficienza

Introduzione

In quanto azienda leader nel mondo nella fornitura di prodotti e servizi petrolchimici di alta qualità, siamo costantemente impegnati a migliorare il modo in cui svolgiamo la nostra attività.

Il presente opuscolo intende aiutare i nostri clienti a trarre il massimo beneficio dal rapporto operativo con Shell, definendo standard ed orientamenti chiari da applicare nei processi di acquisto di prodotti petrolchimici da consegnarsi in Europa¹ tramite trasporto stradale o ferroviario.

Ciò riflette sia il nostro impegno a migliorare il più possibile la qualità e l'efficienza del nostro servizio, sia la nostra ambizione a diventare il fornitore privilegiato dei clienti che acquistano grosse partite di prodotti Shell.

La vostra persona di contatto presso il centro assistenza² e i rappresentanti di vendita Shell Chemicals* sono a vostra disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante il contenuto del presente opuscolo.

Contenuto

Informazioni preliminari	p 4
L'attività di fornitura	p 5
Altre informazioni utili	p 10

Il presente opuscolo è da considerarsi esclusivamente come documento riassuntivo delle condizioni di fornitura e in quanto tale non legalmente vincolante. In caso di conflitto con il contenuto del contratto stipulato tra la vostra azienda ed una delle società Shell Chemicals o con le condizioni generali di fornitura, queste ultime avranno la precedenza sul contenuto del presente documento.

Il contenuto del presente opuscolo potrebbe essere soggetto ad aggiornamento periodico; nel tal caso vi invieremo un nuovo opuscolo e pubblicheremo la nuova versione sul nostro sito web www.shell.com/chemicals/customer

1. Inclusa la Russia e la Turchia.

2. I clienti di prodotti chimici di base dovranno rivolgersi alla persona di contatto del Supply Team.

Informazioni preliminari

1. Salute Sicurezza e Ambiente (HSSE)

La sicurezza è la nostra priorità assoluta. Oltre a fornire ai nostri clienti informazioni sull'uso sicuro e responsabile dei nostri prodotti, siamo impegnati a ridurre al minimo livello possibile i rischi a cui sono esposti i nostri dipendenti e contraenti.

Pertanto richiediamo ai nostri clienti di garantirci l'applicazione degli standard di sicurezza relativi allo scarico e all'immagazzinamento delle merci prima della loro consegna. Il nostro personale addetto potrà fornirvi ulteriori informazioni e chiarimenti su tali standard.

2. Credito

Le modalità di pagamento da noi generalmente applicate sono a termine, con scadenza indicata in fattura, soggette a un limite di credito.

La valutazione del credito viene effettuata a priori. Nel caso in cui tale soluzione non sia praticabile, altri metodi di pagamento – come il pagamento anticipato – possono venire presi in considerazione.

3. Come contattarci

Il supporto ai nostri clienti europei viene assicurato dal nostro centro di Assistenza di Rotterdam, nei Paesi Bassi:
Shell Chemicals Europe BV, PO Box 8610,
3009 AP Rotterdam, Paesi Bassi
Tél.: +31 10 231 7000
Fax: +31 10 231 7115
E-mail: scecustomerservice@shell.com

Da alcuni paesi è possibile accedere al Centro Assistenza tramite numeri telefonici locali. L'elenco

dei numeri e dei Centri di Assistenza in altre regioni è reperibile sul nostro sito web:
www.shell.com/chemicals/customer.

4. Risorse online

Alcuni servizi menzionati nel presente opuscolo sono disponibili online sul nostro website di ebusiness, Customer Lounge³. Per accedere è necessario richiedere la password di accesso tramite www.shell.com/chemicals/customerlounge oppure telefonicamente presso il nostro Centro Assistenza.



Una semplice funzione per riordinare online

Una volta che avrete cominciato a piazzare gli ordini utilizzando Customer Lounge, sarà ancora più rapido e semplice inserire un ordine simile o ripeterlo. Utilizzando l'apposita funzione, basterà inserire un nuovo numero di ordine e una nuova data di consegna: noi faremo il resto.

3. Customer Lounge è un marchio registrato Shell

L'attività di fornitura

1. Come piazzare un ordine

Il modo più semplice per piazzare un ordine è utilizzando uno dei nostri strumenti di ebusiness:

- **Elemica**⁴, trading hub dell'industria chimica, offre tutta una gamma di soluzioni ebusiness incluse connessioni complete ERP-ERP che consentiranno al vostro sistema di IT di interagire direttamente con il nostro. I nostri clienti fanno ampio ricorso ad Elemica per piazzare un elevato numero di ordini all'anno.
- **Customer Lounge** è il nostro strumento di gestione contabile degli ordini online, protetto da password di ingresso. L'accesso al Customer Lounge vi consentirà di piazzare e gestire gli ordini nonché di accedere ad altri documenti e a moltissime informazioni utili contenute in questo sito di facile utilizzo.

L'uso di questi strumenti vi consentirà di piazzare e gestire gli ordini in qualsiasi momento, 24 ore su 24, sette giorni alla settimana, e garantirà un ingresso rapido ed accurato dei vostri ordini nel nostro sistema.

Gli utenti di Customer Lounge possono verificare la traccia dell'ordine in qualsiasi momento, oltre ad avere accesso online a tutta una gamma di informazioni tecniche e di ragguagli sui prodotti e a documenti scaricabili relativi a qualsiasi transazione, indipendentemente dalle modalità di ordinazione.

Il vostro contatto presso il Centro Assistenza potrà illustrarvi in dettaglio il funzionamento di Elemica e Customer Lounge. Per un rapido tour virtuale del Customer Lounge basta collegarsi a:

www.shell.com/chemicals/customerlounge/tour

Alternativamente, potete piazzare i vostri ordini per telefono, fax o email tramite la vostra persona di riferimento al nostro Centro Assistenza⁵.

2. Tempi minimi di consegna

Ci rendiamo conto che la consegna tempestiva costituisce un requisito chiave per i nostri clienti. Una volta definiti chiaramente i tempi di consegna degli ordini, i nostri clienti conoscono le nostre possibilità, mentre noi e i nostri trasportatori siamo in grado di pianificare la consegna in modo più efficace per venire incontro alle vostre aspettative.

I tempi di consegna hanno due componenti:

- Tempo di elaborazione dell'ordine
- Tempo di transito

I seguenti tempi di elaborazione degli ordini specificano il tempo minimo che intercorre tra il momento in cui Shell riceve un ordine fino alla spedizione del prodotto, e presuppongono la piena disponibilità del prodotto e della logistica. Il vostro Centro Assistenza potrà informarvi sui limiti di disponibilità ed eventuali ripercussioni e fornirvi ulteriori ragguagli sui normali tempi di transito tra la spedizione e la consegna in sede, che dipende dalla distanza nonché da altri fattori.

4. Elemica è un marchio registrato del gruppo di società Elemica

5. I servizi di ordinazione per telefono, fax o email non sono disponibili ai distributori.

Consegne effettuate da Shell tramite trasporto stradale e multimodale

Il tempo minimo di elaborazione di un ordine, dal momento in cui questo viene ricevuto fino al momento della spedizione utilizzando le nostre modalità di trasporto su strada, è di **2 giorni lavorativi**, a condizione che l'ordinazione venga effettuata entro le ore 15 CET/CEST.

Pertanto un ordine piazzato alle ore 15 di lunedì sarà in genere caricato il mercoledì successivo.

Ritiro dell'ordine da parte del cliente mediante trasporto su strada

Nel caso in cui il cliente ritiri un ordine presso le nostre sedi, il tempo di elaborazione diminuisce. Se un ordine viene piazzato entro le ore 12 CET/CEST, può essere ritirato il **giorno lavorativo seguente**.

Ciò presuppone che:

- Vengano seguite le procedure vigenti nel relativo sito Shell in relazione alla prenotazione ed utilizzo di una banchina di scarico.
- Tanto il veicolo quanto l'autista soddisfino i requisiti HSSE del sito Shell site HSSE.
- Venga fornita tutta la documentazione richiesta, ivi inclusa documenti che attestino l'atto di

Prenotazione rapida dei servizi di trasporto su strada

Utilizzando le capacità di scambio automatizzato dei dati di Elemica, il trading hub online per il settore petrolchimico, abbiamo accesso a processi di prenotazione automatizzata dei servizi di trasporto su strada con i nostri principali fornitori logistici. Il risultato è un processo più rapido, semplice ed accurato che ci consente di offrire un servizio migliore ai nostri clienti.

esportazione dell'ordine nel caso di vendite esenti da IVA.

Per informazioni relative agli orari di apertura degli stabilimenti Shell, alle procedure HSSE e ad altri requisiti, si consulti il sito web alla pagina www.shellchemicals.com/transport.

Per motivi di HSSE e per altre ragioni, non tutti i prodotti possono essere ritirati presso le nostre sedi. Se in dubbio, rivolgetevi al vostra persona di contatto presso il Centro Assistenza.

Consegne effettuate da Shell tramite trasporto ferroviario

Il tempo minimo di elaborazione di un ordine da consegnare tramite trasporto ferroviario è di **3 giorni lavorativi**, a condizione che l'ordine venga effettuato entro le ore 15 CET/CEST.

Pertanto, un ordine piazzato alle ore 15 di lunedì sarà in genere spedito il giovedì successivo.



Il tempo minimo di elaborazione di un ordine relativo all'acquisto di ossido di etilene è di **5 giorni lavorativi**.

Eccezioni

Articoli specialistici o prodotti su ordinazione potrebbero richiedere tempi di elaborazione più lunghi per tutte le modalità di trasporto sovraindicate.

3. Ordini urgenti

Un ordine piazzato in tempi inferiori ai tempi minimi di elaborazione viene classificato come 'ordine urgente'. In questo caso cercheremo di soddisfare le vostre esigenze, purché ciò non comporti un aumento del rischio HSSE.

Agli ordini urgenti viene applicata una maggiorazione di **€250⁶ per ciascun ordine**, al fine di coprire i costi aggiuntivi sostenuti.

4. Modifiche ed annullamenti degli ordini

Un ordine piazzato tempestivamente agevolerà una pianificazione efficace e ci consentirà di soddisfare meglio i vostri requisiti. Per questo riteniamo sia preferibile non modificare un ordine una volta inserito; ci rendiamo comunque conto che a volte possono esserci cambiamenti imprevisti.

Abbiamo pertanto adattato i nostri processi alle vostre esigenze di flessibilità per consentire modifiche ragionevoli ed annullamenti effettuati entro il termine ultimo dei tempi di consegna (che equivale al tempo minimo di elaborazione dell'ordine).

Cercheremo di venirvi incontro in caso di modifiche effettuate dopo il termine ultimo dei tempi di consegna, purché ciò non comporti un aumento del rischio HSSE.

Modifiche ed annullamenti effettuati dopo il termine ultimo dei tempi di consegna saranno soggetti ad una maggiorazione di €250 per ciascuna modifica all'ordine.

5. Fonti e destinazioni

Ciascuna consegna viene effettuata da Shell a partire da un unico punto di fornitura e ha come destinazione un unico cliente così come definito nell'ordine⁷, senza alcun dirottamento dei prodotti in transito.

6. Dimensioni minime del carico – trasporto su strada

Consegne effettuate da Shell

Per le consegne su strada è richiesto il carico completo dei camion, nel rispetto delle norme di sicurezza e dei limiti di trasporto del veicolo. Ciò consente non solo di ottimizzare la fornitura – riducendo il numero di ordini e le operazioni di movimentazione delle merci – e di utilizzare al meglio i mezzi di trasporto a disposizione, ma anche di ridurre l'impatto ambientale. Maggior volume di carico per veicolo significa meno veicoli circolanti e quindi emissioni ridotte.

Laddove possibile, si richiede per ciascun ordine il carico massimo consentito dalle norme vigenti.

Ordini minori di **22 tonnellate** per veicolo saranno soggetti alle seguenti maggiorazioni:

Da 20.00 a 21.99 tonnellate €250 per ordine

Da 18.00 a 19.99 tonnellate €500 per ordine

Dimensioni di carico inferiori sono applicabili a percorsi e destinazioni dove i limiti di peso non consentono il

6. Per vendite effettuate in altre valute, verrà calcolato l'importo equivalente nella valuta di fatturazione da applicarsi nei casi di maggiorazione.

7. Le consegne Shell ai distributori hanno come destinazione sedi di distribuzione predefinite. Shell non effettua consegne dirette agli utenti finali dei distributori.

trasporto di un carico di 22 tonnellate. Il vostro contatto presso il Centro Assistenza potrà fornirvi ulteriori raggugli.

Generalmente non si effettuano spedizioni per un carico inferiore alle 18 tonnellate.

Nel caso di alcol etossilati gli ordini devono corrispondere al carico massimo consentito dei veicoli.

Per i prodotti volatili spediti in contenitori pressurizzati si richiede generalmente il carico completo.

Ritiro dell'ordine da parte del cliente

Se i prodotti vengono ritirati presso un nostro stabilimento, le dimensioni minime dell'ordine sono di **18 tonnellate**.

Informazioni generali

Le quantità minime si applicano esclusivamente sulla base di ordini per singoli prodotti.

In qualsiasi caso le dimensioni del carico devono soddisfare i requisiti di sicurezza per evitare un eccessivo riempimento o altri rischi.

7. Tempi di consegna – trasporto su strada

Le consegne vengono effettuate il giorno lavorativo richiesto nell'orario di ufficio.

A tal fine vi preghiamo di verificare che la vostra persona di contatto al Centro Assistenza sia a conoscenza dei vostri orari di apertura.

8. Cisterne per trasporto stradale e multimodale

Le cisterne utilizzate per il trasporto di prodotti Shell sono costruite in acciaio inossidabile e sono conformi alle specifiche di trasporto su strada CEFIC⁸.

Attrezzature speciali, come tubazioni supplementari e accessori specifici, possono venire fornite su previa richiesta e normalmente senza alcun sovrapprezzo.

A tal fine vi preghiamo di verificare che il vostro contatto presso il Centro Assistenza sia a conoscenza dei vostri requisiti.

9. Tempi di scarico

Trasporto stradale e multimodale

Il tempo di scarico dei veicoli incluso nel prezzo di consegna è di massimo **2 ore** dall'arrivo in sede. Qualora fossero necessari tempi più lunghi, verrà applicata una tariffa oraria supplementare di €75.

Per lo scarico di poliolioli è prevista un'ulteriore ora (per un totale di 3 ore gratis) data l'elevata viscosità del prodotto.

Al fine di coprire costi aggiuntivi relativi al prolungamento dei tempi di scaricamento, incluso lo stoccaggio notturno, verrà applicata una tariffa supplementare comprendente le spese amministrative.

Consegne su ferrovia

Il tempo di scarico dei vagoni incluso nel prezzo di consegna è di massimo **3 giorni** dalla data di arrivo (domenica esclusa). Qualora fossero necessari tempi più lunghi, verrà applicata una tariffa giornaliera supplementare di €150 (anche per frazione di giornata) su base trimestrale netta.

Pertanto se lo scarico dovesse essere effettuato in meno di 3 giorni, il rimanente credito giornaliero potrà essere utilizzato in altra data per lo scarico del prodotto in questione nello stesso sito.

8. Consiglio Europeo dell'industria chimica



Product steward esperti

La sicurezza è la nostra priorità assoluta e la stewardship dei prodotti è al cuore delle nostre modalità operative. Grazie alla loro elevata esperienza, i nostri product steward sono in grado di fornire informazioni e assistenza ai clienti in tutta una serie di settori riguardanti la movimentazione sicura e responsabile e l'uso dei nostri prodotti.

10. Processo di scarico

Lo scarico dei prodotti consegnati da Shell verrà effettuato in conformità con le linee guida sul caricamento e scaricamento sicuro dei veicoli (*CEFIC Behaviour Based Safety Guideline on Safe Loading & Unloading of Vehicles*) la cui versione inglese è consultabile su www.cefic.org.

11. Documentazione di effettuata consegna

Con ciascun ordine vengono consegnati i seguenti documenti:

- Polizza di carico, lettera di vettura CMR o altri documenti di trasporto
- Certificato di analisi o di conformità (laddove richiesto)
- Documentazione HSSE in conformità con le normative vigenti
- Documentazione doganale in conformità con le normative vigenti (laddove richiesta)

12. Fatturazione

Le fatture possono essere inviate in forma cartacea o elettronicamente. La fatturazione elettronica autenticata, in conformità con le norme vigenti, sarà disponibile su base pienamente integrata (ERP-ERP) tramite Elemica o sotto forma di file PDF. Per ulteriori informazioni rivolgersi al Centro Assistenza.

13. Pagamento

Il metodo di pagamento standard di Shell è tramite addebito diretto, ma in determinate circostanze anche il bonifico elettronico può essere preso in considerazione, ad esempio nei casi in cui il sistema bancario locale non consente l'addebito diretto. I paesi in cui il sistema bancario locale consente l'addebito diretto includono Austria, Belgio, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Paesi bassi, Spagna e Regno Unito.

Sono applicabili interessi per ritardato pagamento.

Altre informazioni utili

1. Copie di fatture, certificati di analisi ed altri documenti

Il Customer Lounge fornisce un rapido e facile accesso a copie elettroniche di fatture, gran parte dei documenti di trasporto e certificati di analisi per ordini risalenti fino a 18 mesi addietro.

Nel caso in cui abbiate bisogno di un documento non disponibile sul portale, o abbiate bisogno di consigli su come utilizzare Customer Lounge, rivolgetevi al Centro Assistenza.

2. Informazioni tecniche e sui prodotti

Informazioni e strumenti tecnici sono disponibili sul Customer Lounge

www.shell.com/chemicals/customerlounge.

Informazioni generali sui nostri prodotti sono disponibili sul nostro sito web pubblico:

www.shell.com/chemicals/products.

3. Informazioni su salute, sicurezza e Ambiente (HSSE)

In Customer Lounge troverete moltissime informazioni sui prodotti disponibili, ivi incluse informazioni sui requisiti REACH⁹ e funzioni di ricerca e scaricamento delle tabelle contenenti i dati sulla sicurezza dei materiali. Tale funzione è disponibile anche nel nostro sito web pubblico.

4. Gestione della qualità e reclami

Shell Chemicals Europe BV e gli stabilimenti Shell che ne realizzano i prodotti sono conformi alle norme ISO9001. Copie dei relativi certificati possono essere scaricate dal Customer Lounge.

Se siete insoddisfatti dei nostri prodotti o servizi, rivolgetevi al vostro punto di contatto Shell o contattateci utilizzando l'apposita funzione sul Customer Lounge.


5. Prodotti soggetti a Dazio

Nel caso di prodotti, come ad esempio alcuni solventi, soggetti ad imposte o dazi, Shell deve aver ricevuto tutte le informazioni o i documenti necessari prima di poter accettare l'ordine.

6. Non dirottamento dei prodotti

Si ricorda ai clienti che acquistano Metil Etil Chetone, Metilbenzene e/o Acetone, che questi prodotti sono regolati dalle leggi e normative che ne vietano il dirottamento per uso illecito. La vendita di tali prodotti da parte delle società Shell Chemicals è soggetta ad una clausola di "non-dirottamento", contenuta nell'appendice delle condizioni generali e consultabile su: www.shell.com/chemicals/customer.

9. Norme sulla registrazione, valutazione ed autorizzazione delle sostanze chimiche applicabili nell'Unione Europea.

A high-angle photograph of two men standing on a railway track. The man on the left is wearing a dark blue work suit, a yellow hard hat, and safety glasses, and is pointing towards the camera. The man on the right is wearing a dark blue and orange high-visibility work suit with a Shell logo, a yellow hard hat with safety glasses, and is looking towards the camera. The track consists of wooden sleepers and metal rails on a bed of gravel. A large metal component is visible in the bottom left corner.

Tecnologia per il tracking delle consegne per ferrovia

Stiamo mettendo a punto una tecnologia GPS (sistema di posizionamento globale) per introdurre sistemi di tracking satellitare per la consegna di prodotti come l'ossido di etilene per ferrovia. Questo sistema consente di individuare l'esatta posizione dei vagoni e le condizioni del prodotto al loro interno, e ne consente il monitoraggio fino ad effettuata consegna, garantendo sicurezza e vantaggi operativi.



* Ognuna delle aziende Shell è un'entità indipendente; nella presente pubblicazione ricorrono i termini "Shell", "Gruppo Shell Group", "noi", "nostro", che vanno interpretati nel contesto. Potrebbero riferirsi al Gruppo nel suo insieme; ad una o più aziende all'interno del Gruppo; oppure alle persone che lavorano per una particolare azienda Shell o per specifiche aziende Shell in una particolare area geografica oppure in un particolare settore commerciale in cui sono presenti le aziende Shell. I termini "Shell Chemicals" e "società Shell Chemicals" si riferiscono collettivamente alle società del Gruppo individualmente impegnate nel settore petrolchimico.