Logistik-Guide @ heyconnect

(Stand: 03/2024)

heyconnect GmbH • Herrengraben 1 • 20459 Hamburg • Telefon: +49 40 69 20 76 8-0 •
Fax: +49 40 69 20 76 8-9 • kontakt@heyconnect.de • AG Hamburg HR B 121 593 •
Geschäftsführer: Grit Enkelmann und Dr. Tobias Bollmann•
IBAN: DE38 2003 0000 0016 3335 59 BIC: HYVEDEMM300• USt-IDNr.: DE281651014 • Steuernummer 49/730/01149

VORWORT 4

1 LOGISTIKINFORMATIONEN 5

2 WARENVERPACKUNG 6
2.1 Artikelbezeichnung 6
2.2 Liefereinheiten und Umverpackung 6

3 LAGERADRESSE UND ANNAHMEZEIT 8
3.1 FOR Log Berlin GmbH & Co. 8

4 ANLIEFERUNG 8
4.1 Vorlaufzeit und Anlieferungsvoraussetzung 8
4.2 Lieferankündigung 8
4.3 Frachtpapiere 9
4.4 Anforderung Lieferfahrzeug und Fahrer 9
4.5 Frankatur 9
4.6 Handlungshinweise für Zollverfahren mit Versand aus einem Land außerhalb der EU 10
4.6.1 Lieferbedingung bei Zollanmeldung ist Incoterms 2020 DDP (komplett verzollt geliefert // delivered duty paid) 10
4.6.2 Partner für Zollanmeldung und Lieferung in Deutschland 10
4.6.3 Notwendige Unterlagen für die Zollbehörde zur Zollanmeldung 10
4.7 Kennzeichnung und Zuordnung der Liefereinheiten 11

5 WARENANNAHME UND -EINLAGERUNG 12
5.1 Warenannahme und Haftung 12
5.2 Einlagerungsbestätigungen 12
5.3 Zuständigkeiten 12

6 RETOURENABWICKLUNG 13
6.1 Retoureneingang und Aufbereitung 13
6.2 Nicht verkaufsfähige Retouren – C-Ware 13

7 WEITERE SONDERAUFWENDUNGEN 14
7.1 Auslagerungen 14
7.1.1 Vorlaufzeiten 14
7.1.2 Anfrage zum Rückversand der Artikel 14
7.1.3 Umgang bei Transportschäden zurückgesendeter Ware 15
7.2 Überlieferungen / Klärfälle 15

7.3 Produktlabelling / Etikettierung 15
7.4 Set-Bildung 15

8 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) 16
8.1 Wareneingang 16
8.2 Auftragsbearbeitung 16
8.3 Retourenbearbeitung 16

9 SONSTIGES 17
9.1 Mengenplanung 17
9.2 Inventur 17
9.3 Umgang mit Gefahrengütern 17

Vorwort

Der Logistik-Guide ist eine Ergänzung zu der vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und der **hey**connect.

Seitens der Online-Plattformen bekommt **hey**connect strenge Vorgaben und muss bestimmte Leistungsparameter erfüllen. Diese sind die Voraussetzung einer erhöhten Sichtbarkeit und somit einer höheren Absatzmenge auf den Plattformen.

Die Logistik ist somit ein wichtiger Schlüssel zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit auf den Online-Plattformen. Aus diesem Grund ist der Aufbau und die Optimierung effizienter Logistikprozesse Grundlage der Zusammenarbeit zwischen dem Partner und der **hey**connect.

Um eine reibungslose Warenannahme und Warenvereinnahmung zu gewährleisten, ist die Einhaltung unserer Anlieferungsrichtlinien zwingend notwendig. Geben Sie unsere Anlieferungsrichtlinien als verbindliche Anweisung auch an Ihre Lieferanten weiter. Sonderabsprachen sind nur mit vorheriger und ausdrücklicher Genehmigung durch die **hey**connect möglich.

1 Logistikinformationen

Früh im Onboardingprozess wird unser Customer Success Management Sie bitten, das Formular Logistikinformationen neuer Kunden über das Service-Hub Ticket auszufüllen. Die über das Formular abgefragten Informationen dienen uns als Grundlage für die Planung der Lagerkapazitäten und Überprüfung der Artikellabel.

Bitte geben Sie realistische Durchschnittswerte ein, damit wir ein Gefühl dafür bekommen können, wie viel Ware in welchen Dimensionen Sie mit uns planen.

Wichtig ist hierbei insbesondere die Angabe, ob wir Gefahrengüter für Sie einlagern sollen. Hierzu finden Sie weitere Informationen im Kapitel „Sonstiges".

Neben den Logistikinformationen ist eine weitere Grundvoraussetzung für die erste Warenanlieferung die vorherige Anlage der Artikelstammdaten im iPIM notwendig. Bitte beachten Sie dabei die geltenden Vorlaufzeiten, die im Kapitel „Anlieferung" definiert sind.

2 Warenverpackung

2.1 Artikelbezeichnung

Der Strichcode, die 13-stellige EAN und die Artikelnummer müssen deutlich lesbar sein. Der Strichcode muss die Mindestgröße von 40 x 10mm (B x H) aufweisen. Die Artikellabel müssen flach und gut sichtbar an der äußeren Artikelverpackung angebracht werden. Bringen Sie die Artikellabel auf der größten Fläche des Artikels an. Bei hängenden Artikeln nutzen Sie bitte das obere Drittel des Artikels. Bei Schuhen oder anderen Artikeln in einer eckigen Artikelverpackung kann auch die Stirnseite genutzt werden. Alternativ können auch Hangtags verwendet werden, wenn eine transparente Artikelverpackung vorliegt. Idealerweise befindet sich ein Hangtag am Artikel und ein Artikellabel an der Verpackung des Artikels. Alle optionalen Angaben beschleunigen die Kommissionierung und helfen beim Bearbeiten von Klärfällen.

Pflichtangaben:
- Strichcode (min. 40mm breit)
- 13-stellige EAN
- Artikelnummer

Optional:
- Markenname
- Kurzbeschreibung
- Farbe
- Größe

Bei vorgefertigten Set-Artikeln ist nur die Beschriftung des Sets zulässig. Sichtbare Beschriftungen (EAN, Artikelnummer…) der einzelnen Set-Bestandteile sind nicht zulässig.

2.2 Liefereinheiten und Umverpackung

Nutzen Sie möglichst nur einen losen Paketversand, wenn sie nicht mehr als 10 Kartons an uns senden. Diese Versandeinheiten sollten jeweils nicht schwerer als 20 kg sein. Ab einer Lieferung von mehr als 10 Kartons sollten Sie einen Palettenversand über einen von Ihnen gewählten Spediteur nutzen.

Die Anlieferung palettierter Ware ist ausschließlich auf unbeschädigten Europaletten gem. DIN 14156-3 zulässig. Die Ware darf nicht seitlich über die Europalette (1,20m x 0,80m) hinausstehen. Eine gesamte Palettenhöhe von 1,8m darf nicht überschritten werden. Beschädigte oder nicht originale Europaletten gelten als Einwegpaletten und werden nicht getauscht. Die Entsorgung solcher Paletten kann gesondert berechnet werden. Einwegpaletten werden nur nach vorheriger Absprache angenommen. Gitterboxen, Plastik- oder Alu-Paletten sind aus lagerorganisatorischen Gründen nicht zulässig.

Bei Textil-Lieferungen können Sendungen von hängender Ware nur nach vorheriger Absprache akzeptiert werden. Bitte geben Sie Hängeware zwingend bei der Lieferankündigung an. Die Anlieferung von hängender und liegender Ware muss in separaten Kartons erfolgen.

Die Umverpackungen (Karton, Paletten) müssen eindeutig gekennzeichnet sein. Adressat, Liefernummer und Anzahl der verwendeten Einheiten müssen ersichtlich sein. Außerdem müssen allgemeine Anforderungen wie ausreichender Transport- und Lagerhandlingschutz

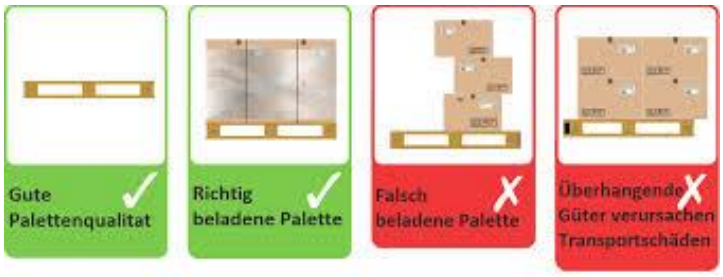
gewährleistet sein. Dazu gehört insbesondere, dass jede Umverpackung fest verschlossen ist und die Artikel ausreichend vor Beschädigungen durch Druck, Stoß und Fall gesichert sind.

Jeder Artikel (je Verkaufseinheit) muss einzeln verpackt und gelabelt sein. Dazu kann ein transparenter Polybeutel oder eine gleichwertige Alternative genutzt werden.

Sollten Sie keine transparente Artikelverpackung nutzen wollen, stimmen Sie sich bitte mit Ihrem Customer Success Manager ab.

Zerbrechliche und empfindliche Waren sind bruchsicher zu verpacken und entsprechend zu kennzeichnen. Ist die Ware oder Verpackung äußerlich erkennbar beschädigt, können die betroffenen Kolli der Annahme verweigert und zurück auf das anliefernde Fahrzeug geladen werden. Eine Überladung der Palette ist nicht gestattet.

Die folgende Abbildung soll den Unterschied zwischen einer ordnungsgemäßen Lieferung und einer nicht konformen Lieferung verdeutlichen:



3 Lageradresse und Annahmezeit

3.1 FOR Log Berlin GmbH & Co.

Adresse
heyconnect GmbH
c/o FOR Log Berlin Log Berlin GmbH & Co.
Havellandstr. 6
DE-14656 Brieselang

Annahmezeit:
- Speditionsanlieferungen: Montag bis Freitag von 06:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- Paket-/KEP-Anlieferungen: Montag bis Freitag von 06:00 Uhr bis 17:00 Uhr

4 Anlieferung

4.1 Vorlaufzeit und Anlieferungsvoraussetzung

Wie eingangs erwähnt, ist die Voraussetzung für eine Anlieferung die vorherige Text-Content-Lieferung an **hey**connect. Hier gilt eine Frist von mindestens fünf Werktagen vor der geplanten Anlieferung.

4.2 Lieferankündigung

Die Lieferankündigung erfolgt über das Avisportal in unserem Control Center: Control Center (heyconnect.de)

Das Avisportal ist ein von **hey**connect entwickeltes Self-Service-Tool zur Überwachung, Aktualisierung und Steuerung von Lieferungen von Lieferanten. Es dient auch als Informationssystem, das es dem Lieferanten ermöglicht, den Fortschritt einer Lieferung sowie einer Einlagerung jederzeit zu aktualisieren.

- Um eine zeitnahe Anlieferung der Waren zu gewährleisten, sendet **hey**connect aktiv eine Lieferfreigabe innerhalb von 2 Werktagen an die E-Mail, die in der jeweiligen Avise als Notification E-Mail hinterlegt ist.
- Möglicherweise unterscheidet sich Ihr Wunschlieferdatum vom tatsächlichen freigegeben Lieferdatum um wenige Tage.
- Eine Anlieferung ohne Lieferfreigabe ist nicht möglich. Nicht avisierte Anlieferungen führen zur Verweigerung der Annahme.
- Alle Speditionsanlieferungen müssen bei dem Logistik-Dienstleister im Vorfeld unter Angabe der Firmenbezeichnung des Frachtführers für einen konkreten Arbeitstag avisiert werden.
- Eine regelmäßige Anlieferung von konstanten Stückzahlen ist generell möglich und erwünscht.
- Sämtliche Wareneingänge von unbekannter- bzw. nicht avisierter Ware wird sonderlich in der Rechnung gestellt.

Sofern Sie bisher keinen Zugang zum Control Center haben, bitten wir Sie, uns eine(n) Haupt-Ansprechpartner*in aus Ihrem Unternehmen im Service-Hub mitzuteilen.

Nach der Anlage Ihres Users senden wir Ihnen Ihre Zugangsdaten sowie den Link zum Control Center zu. Das Tool können Sie ganz einfach über einen beliebigen Browser öffnen.

Im Kapitel 5 des „Control Center Guide“, mit dem Titel „Avise Tool“, sind alle Prozessschritte zusammengefasst, die im Rahmen der Lieferavisierung durchlaufen werden müssen. Bitte machen Sie sich vor der ersten Nutzung des Tools mit dessen Anwendung vertraut:

Control Center Guide

4.3 Frachtpapiere

Jeder Anlieferung sind Frachtpapiere (Lieferschein/Frachtbrief, ggf. Packliste) beizugeben. Bei internationalen Sendungen (außerhalb der EU) ist außerdem ein CMR-Frachtbrief erforderlich. Fehlen diese, bleibt eine Annahmeverweigerung vorbehalten. Die Frachtpapiere werden zur leichteren Identifizierung der Sendungen vom Frachtführer erstellt und bei Anlieferung an den Logistikdienstleister ausgehändigt.

Eine Anlieferung kann aus mehreren Sendungen bzw. mehreren Lieferscheinen oder mehreren Frachtbriefen bestehen. Die Frachtpapiere dienen als Übergabedokument an den Logistikbetrieb und müssen mindestens folgende Informationen beinhalten:

- Name, Firmenbezeichnung und Anschrift des Lieferanten / Frachtführers
- Name und Adresse des Warenempfängers
- Auflistung der gesendeten Artikel
- Anzahl Kolli / Paletten
- Angabe der Palettenart
- Gesamtgewicht der Sendung

4.4 Anforderung Lieferfahrzeug und Fahrer

Paletten müssen so geladen sein, dass eine gefahrlose Entladung vom Heck des Fahrzeuges mithilfe von Elektrohubwagen möglich ist. Ist eine ordnungsgemäße Entladung nicht möglich, übernimmt **hey**connect für auftretende Schäden bei der Entladung keine Haftung.

Der Fahrer muss beim Betreten des Geländes eine gelbe oder orangefarbene Warnweste tragen. Ebenfalls müssen im Lagerbereich Sicherheitsschutzschuhe getragen werden. Der Logistik-Dienstleister führt keine Bewegungen an Fremdware durch, um für das Logistik-Center bestimmte Ware entladen zu können. Dies geschieht ausschließlich durch den Fahrer.

4.5 Frankatur

Die Anlieferung muss grundsätzlich "frei Haus" erfolgen.

4.6 Handlungshinweise für Zollverfahren mit Versand aus einem Land außerhalb der EU

Nachfolgend finden Sie Handlungshinweise, die für eine reibungslose Einfuhr Ihrer Ware in die EU und Annahme durch unser Lager essenziell sind.

Grundsätzlich gilt: Zwar wird Ihre Ware in einem unserer Läger gelagert, jedoch bleibt die Ware über den gesamten Zeitraum in Ihrem Eigentum. Daher wird **hey**connect die Ware nur an dem von **hey**connect benannten Bestimmungsort entgegennehmen - die Zollverfahren und die Steuerzahlung liegen dabei jederzeit in Ihrer Verantwortung.

Beim Warentransport über die europäische Grenze ist zwingend auf Folgendes zu beachten:

4.6.1 Lieferbedingung bei Zollanmeldung ist Incoterms 2020 DDP (komplett verzollt geliefert // delivered duty paid)

Der Verkäufer/Versender stellt die Ware am benannten Bestimmungsort zur Entladung bereit. Der Verkäufer/Versender trägt dabei alle Kosten und Gefahren, die im Zusammenhang mit der Beförderung der Ware bis zum Bestimmungsort stehen und hat die Verpflichtung, alle Abgaben für die Ausfuhr und die Einfuhr zu zahlen sowie alle Zollformalitäten zu erledigen. Das bedeutet insbesondere, dass der Verkäufer bzw. der Versender alle Einfuhrabgaben in der EU selbst zu tragen hat.

Bitte beachten Sie: heyconnect ist nicht Zollanmelder und Importeur der Ware und somit kein Bestandteil des Zollprozesses. Aus diesem Grund bitten wir Sie um Verständnis, dass **hey**connect keine EORI-Nummer für den Spediteur zur Verfügung stellen wird. Bitte wenden Sie sich hierzu direkt an Ihren Spediteur oder Zoll-Dienstleister.

4.6.2 Partner für Zollanmeldung und Lieferung in Deutschland

Unternehmen lassen sich bei der Wareneinfuhr häufig von spezialisierten Dienstleistern wie Spediteuren, Frachtführern, Zolldeklaranten oder anderen Logistikdienstleistern vertreten. Grundsätzlich agieren solche Dienstleister als Vertreter für ihre Auftraggeber (Verkäufer/Versender aus Nicht-EU Ländern). Der Vertreter handelt dabei im eigenen Namen und auf Rechnung des im Ausland ansässigen Verkäufers/Versenders. Für die Zollanmeldung wird in der Regel daher die EORI-Nummer des Vertreters angegeben, weil dieser für alle zoll- und steuerrechtlichen Verpflichtungen und Zahlungen verantwortlich ist, auch nachträglich.

4.6.3 Notwendige Unterlagen für die Zollbehörde zur Zollanmeldung

Für die Verzollung sind generell folgende Unterlagen erforderlich:

- Handelsrechnung
- Frachtpapiere
- Anmeldung der Angaben über den Zollwert
- Lieferschein inkl. Auflistung der Packstücke

Wenden Sie sich für weitere Informationen zum Einfuhrverfahren an Ihren Dienstleister. Der Dienstleister wird Sie zu allen notwendigen Dokumenten für die Einfuhr nach Deutschland

beraten. **hey**connect benötigt bei Anlieferung ausschließlich des Lieferscheines und die Frachtpapiere.

4.7 Kennzeichnung und Zuordnung der Liefereinheiten

Die Anlieferung muss stets gemäß dem Lieferschein erfolgen. Diese Zuordnung sollte jeweils gut sichtbar gekennzeichnet sein. Im Detail bedeutet dies:

- Logo oder Schriftzug des Partners/der Marke an Kartons/Paletten
- Menge der gelieferten Kartons/Paletten + Nummerierung der Kartons
- Packung der Kartons/Paletten möglichst sortenrein nach Artikelvarianten gemäß Lieferschein
- Bei Paketanlieferung:
    - Lieferschein deutlich sichtbar am Karton befestigt oder Lieferschein in einem Karton innenliegend mit deutlich sichtbarem Hinweis, in welchem Karton
    - Gleichzeitiger Versand aller Kartons gemäß Lieferschein
- Bei Palettenanlieferung:
    - Lieferschein deutlich sichtbar an einer Palette befestigen oder Lieferschein wird durch persönlich durch den Fahrer bei Warenanlieferung übergeben

5 Warenannahme und -einlagerung

5.1 Warenannahme und Haftung

Die Warenannahme erfolgt nur unter Vorbehalt und mit dem Vorliegen des Lieferscheins. Es wird lediglich die Anzahl der angelieferten Kolli (Paletten, Kartons, etc.) quittiert.

Offensichtliche Mängel lässt sich **hey**connect vom Transportführer auf dem Frachtbrief bestätigen.

In manchen Fällen kann auch ein Transportschaden an einem Artikel vorliegen, der auf den ersten Blick nicht als Transportschaden ersichtlich ist. In diesen Fällen erfolgt eine Dokumentation (inkl. Fotos) des Schadens durch **hey**connect. Diese Infos werden dem Partner im Anschluss zur Verfügung gestellt und weitere Schritte abgestimmt.

5.2 Einlagerungsbestätigungen

Dem Partner ist während der Bearbeitung gewehrleistet, bereits eingelagerte Menge im Avistportal live einzusehen.

Nach erfolgter Einlagerung sendet **hey**connect über das Control Center automatisch eine Einlagerungsbestätigung per E-Mail.

Mögliche Klärfallbearbeitungen verzögern den automatisierten Versand der Einlagerungsbestätigung.

5.3 Zuständigkeiten

Die **hey**connect Mitarbeiter und Lagermitarbeiter sind für die Kontrolle der Einhaltung der beschriebenen Richtlinien verantwortlich. Sie registrieren die festgestellten Abweichungen und fassen die Abweichungen in einer Mängelanzeige zusammen. Die Mängelanzeige wird dem Auftraggeber kurzfristig nach der Feststellung per E-Mail zur Verfügung gestellt.

6 Retourenabwicklung

6.1 Retoureneingang und Aufbereitung

heyconnect erhält an jedem Werktag (Mo-Sa) eine Retourenzustellung von den beauftragten Carriern.

Die standardisierte Retourenbearbeitung beinhaltet eine Sichtprüfung auf Unversehrtheit, Vollständigkeit und Wiederverkaufsfähigkeit. Eine funktionelle Prüfung (z.B. bei Elektronik) kann nicht realisiert werden.

Bei Bedarf erfolgt eine Aufbereitung der Ware vor der Einlagerung. Diese zusätzliche Bearbeitung bedarf weiterer 24 Stunden. Zur Aufbereitung können Steamer, Fleckenentferner (bei leichten Flecken, wie z.B. Wasser), Fusselrollen und Schuhbürsten genutzt werden.

Weitere Aufbereitungsmöglichkeiten können ggf. nach vorheriger Rücksprache mit Ihrem Customer Success Manager durchgeführt werden.

Hygieneartikel (z.B. Unterwäsche, Beauty-Artikel) können nicht aufbereitet werden.

Nach der erfolgreichen Wiederaufbereitung können die Artikel wiedereingelagert und erneut verkauft werden.

6.2 Nicht verkaufsfähige Retouren – C-Ware

Artikel, die nicht erfolgreich wiederaufbereitet werden können, werden als sogenannte C-Ware durch unsere Retourenabteilung im Lager zwischengelagert.

Die Artikel werden gebündelt in Sammelkartons nach vorheriger Absprache oder bei hohem Lagerbestand an Sie zurückgesendet.

Sie können die Artikel auch selbstständig über eine Auslagerung anfordern.

Alternativ kann **hey**connect nach Absprache auch eine Vernichtung anbieten.

7 Weitere Sonderaufwendungen

Nachfolgende Prozesse stellen einen Zusatzaufwand dar und werden gesondert abgerechnet.

Sofern durch den Lieferanten die oben genannten Bedingungen nicht eingehalten werden, behält sich die **hey**connect das Recht vor, die durch den Zusatzaufwand entstandenen Lager- und Logistikkosten gemäß Vertrag abzurechnen.

7.1 Auslagerungen

7.1.1 Vorlaufzeiten

Bitte planen Sie ausreichend Vorlaufzeit für Ihre Auslagerung ein, idealerweise zwei Wochen im Voraus. Das gewünschte Auslagerungsdatum sollte frühstens 2 Werktage nach der Einreichung Ihrer Anfrage liegen. Wochenend- und Feiertage sind bei der Bearbeitung nicht zu berücksichtigen.

Es ist dabei zu beachten, dass die Größe der Auslagerung die Dauer der tatsächlichen Bearbeitung beeinflussen kann.

7.1.2 Anfrage zum Rückversand der Artikel

Die Anfrageerstellung zum Rückversand der Artikel erfolgt durch das Destock Tool in unserem Control Center: Control Center (heyconnect.de)

Bitte beachten Sie beim Anfragen von Auslagerungen:

- Alle Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden, da andernfalls keine Auslagerungsanfrage erstellt werden kann.
- Eine fehlerhafte Artikelübersicht mit dem Status „unbekannt“ kann zu Verzögerungen beim Rückversand führen.
- Um eine Auslagerung der Waren zu gewährleisten, sendet **hey**connect aktiv eine Auslagerungsbestätigung innerhalb von 2 Werktagen an die E-Mail, die in der jeweiligen Avise als Notification E-Mail hinterlegt ist.
- Möglicherweise unterscheidet sich ihr gewünschtes Auslagerungsdatum vom tatsächlichen Warenausgang.
- Bei der Anfrage ist die Auswahl der Versandart (Abholung versus Versand durch **hey**connect) verbindlich und darf nach der Bestätigung des Auslagerungsdatums nicht geändert werden.
- Beim Versand durch **hey**connect darf nach Bereitstellung der Ware entschieden werden, welche Versandvariante (DHL-Versand versus Spediteur) die kostengünstigere Option für den Partner ist, und danach wird verfahren.
- Besondere Öffnungszeiten für die Zustellung sind im Kommentarfeld einzutragen.
- Alle Abholungen, auch die von Drittspeditionen, müssen im Vorfeld beim Logistik-Dienstleister für einen konkreten Arbeitstag avisiert werden.
- Kommunikationen zu eventuellen Klärfällen im Zuge der Auslagerung erfolgt über den Service-Hub.

Alle Prozessschritte für die Auslagerung sind ausführlich im Kapitel 6 des „Control Center Guide“ zusammengefasst. Bitte machen Sie sich vor der ersten Nutzung des Tools mit dessen Anwendung vertraut:

Control Center Guide

7.1.3 Umgang bei Transportschäden zurückgesendeter Ware

Sollte ein Transportschaden an einem oder mehreren der Artikel vorliegen, ist in diesen Fällen eine gute Dokumentation des Schadens wichtig. Auch hier ist es wichtig Fotos vom beschädigten Artikel, vom Verpackungsmaterial und von der Umverpackung zu machen und sämtliche Teile der Sendung aufzubewahren.

heyconnect kann mit Hilfe dieser Dokumentation die Transportversicherung vom Carrier geltend machen. Das Paket (Umverpackung inkl. Inhalt) muss ggf. der Carrier zur Besichtigung zur Verfügung gestellt werden.

7.2 Überlieferungen / Klärfälle

Sollte es im Vergleich zur Lieferankündigung zu einer Überlieferung oder sonstigen Klärfällen (z.B.: Lieferung von Artikeln ohne vorherigen Text-Content-Erhalt) kommen, behält sich **hey**connect vor, diese Mehraufwendungen und Standzeiten im Wareneingangsbereich gemäß der Logistikkosten zu berechnen.

7.3 Produktlabelling / Etikettierung

Einzelne Artikel, die auf den ersten Blick nicht mit einem Barcode versehen sind, werden durch **hey**connect-Mitarbeiter nachträglich mit einem Label versehen und als Mehraufwand abgerechnet.

Sofern im Wareneingang auffällt, dass eine falsche EAN am Artikel angebracht ist, werden die Labels neu gedruckt und am Artikel angebracht. Jede Etikettierung stellt einen Mehraufwand dar und wird gemäß den vertraglich vereinbarten Konditionen gesondert abgerechnet.

Zusatzaufwände, die über den normalen Standard (Stückpreis) hinausgehen, werden mit dem im Vertrag vereinbarten Stundensatz (anteilig) abgerechnet.

Partner von **hey**connect werden von ihrem Customer Success Manager informiert.

7.4 Set-Bildung

Im Set angebotene Artikel, welche nicht als Set geliefert werden, können zu Sets zusammengeführt, neu verpackt und mit einem Produktlabel versehen werden.

Es muss im Vorfeld (vor Anlieferung) geklärt werden, welche SKUs zu welchen Sets gebildet werden müssen. Sprechen Sie hierzu gern unser Customer Success Management an.

Jeder Arbeitsschritt der Set-Bildung stellt einen Mehraufwand dar und wird gemäß den vertraglich vereinbarten Konditionen gesondert abgerechnet. Partner von **he**yconnect werden von ihrem Ansprechpartner informiert.

8 Service Level Agreement (SLA)

Die Service Level Vereinbarung gilt nur für Lieferungen, die gemäß Punkt 1-4 geliefert wurden.

Alle anderen Sendungen (auch bei Sonderaufwendungen) werden je nach verfügbarer Kapazität bearbeitet.

8.1 Wareneingang

- Anlieferung < 300 Teile = 99% der Artikel sind innerhalb von 48 Std. eingelagert
- Anlieferung 300 bis 1.000 Teile = 99% der Artikel sind innerhalb von 72 Std. eingelagert
- Anlieferung 1.000 bis 4.000 Teile = 99% der Artikel sind innerhalb von 96 Std. eingelagert
- Anlieferung > 4.000 Teile = 99% der Artikel sind innerhalb von 120 Std. eingelagert

Es gelten nur Arbeitstage. Die Wochenendtage (Samstag und Sonntag) sind ausgenommen.

Der Einlagerungsstatus wird hier rein logistisch betrachtet. Die Verfügbarkeit auf den Online-Marktplätzen wird in diesem Kontext nicht betrachtet.

8.2 Auftragsbearbeitung

98% der bis 12 Uhr eingehenden Aufträge (im Durchschnitt auf wöchentlicher Basis) werden innerhalb eines Arbeitstages versandfertig bearbeitet und dem Transportunternehmen übergeben.

8.3 Retourenbearbeitung

96% aller Retouren (im Durchschnitt auf wöchentlicher Basis) werden innerhalb von 24 Std. nach Erhalt der Rücksendung verarbeitet und der Bestand ins System gebucht.

Die Zeiträume gelten außerhalb von Sale- und Promotionphasen.

9 Sonstiges

9.1 Mengenplanung

Für die Kapazitäts- und Flächenplanung der Läger erfolgt alle drei Monate eine Abfrage für das kommende Halbjahr. Jeder Partner von **hey**connect ist dazu verpflichtet die Mengen innerhalb von zwei Wochen nach Abfrage durch **hey**connect zu melden.

Unterplanungen oder gänzlich fehlende Mengen führen ggf. zu einer Nichtverfügbarkeit notwendiger Flächen. Andersherum führen starke Überplanungen zu kostenintensiven Leerkapazitäten, die die Logistikbetriebe **hey**connect in Rechnung stellen. **hey**connect behält sich vor diese Kosten an den betroffenen Partner weiter zu berechnen. Es ist daher möglichst genau und abgestimmt zu planen, um einen reibungslosen Planungs- und Anlieferungsprozess sicherstellen zu können.

9.2 Inventur

Eine Inventur kann einmal jährlich vom **hey**connect-Partner zu den vereinbarten Konditionen in Anspruch genommen werden.

Sie wird in der Form einer Stichtagsinventur ausgeführt.

Der Partner muss die Inventur mindestens vier Wochen zum Bilanzstichtag aktiv anfordern. Dabei ist zu beachten, dass ab 10 Werktagen vor dem Inventurstichtag keine Anlieferungen mehr erfolgen sollten, um potenzielle Klärfälle im Wareneingang zu vermeiden. Gegebenenfalls werden diese Anlieferungen bei der Inventur nicht berücksichtigt.

heyconnect stellt innerhalb von 2 Werktagen nach den Inventurstichtag dem Kunden einen Inventurbericht im xlsx-Format zur Verfügung, in dem ggf. die auftretenden Differenzmengen auf SKU-Ebene ersichtlich sind.

Inventuren sind nur innerhalb der Arbeitszeiten (Mo – Fr) möglich.

9.3 Umgang mit Gefahrengütern

Wenn Sie Gefahrengüter durch **hey**connect verkaufen möchten, ist es zwingend erforderlich, dass Sie für die betroffenen Artikel je ein Sicherheitsdatenblatt nach Richtlinien der REACH-Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 in deutscher Sprache vorlegen.

heyconnect prüft diese Sicherheitsdatenblätter an den gegeben Logistikstandorten und erteilt eine Freigabe oder ein Verbot zur Lagerung der Artikel. Eine Beschränkung auf eine bestimmte Lagermenge ist ebenfalls möglich.