

Logistik Standard FMD Möbel GmbH

Version	1.3
Stand	08.03.2023

Inhaltsverzeichnis

- 1. Einleitung.....3
- 2. Gültigkeit / Geltungsbereich.....3
- 3. Informationsaustausch.....4
 - 3.1. Erreichbarkeit und Ansprechpartner.....4
 - 3.2. Betriebsurlaub.....4
- 4. Versandprozess.....5
 - 4.1. Arten der Belieferung.....5
 - 4.2. Mindestbestellmengen.....5
 - 4.3. Lieferzeiten5
 - 4.4. Kennzeichnung der einzelnen Packstücke (Colli).....5
 - 4.4.1. Kennzeichnung von Artikeln OHNE e-commerce Verpackung.....5
 - 4.4.2. Kennzeichnung von Artikeln INKLUSIVE e-commerce Verpackung.....7
 - 4.5. Lagerbelieferung7
 - 4.5.1. Aufbau Ladeinheit7
 - 4.5.1.1. *Sortenreine Paletten*8
 - 4.5.1.2. *Mischpaletten*.....8
 - 4.5.1.3. *Colli Gewichte und Handling*8
 - 4.5.2. Warenbegleitdokumente.....8
 - 4.5.3. Anlieferzeiten / Avisierung.....9
 - 4.5.4. Entladung und Wartezeiten10
 - 4.5.5. Paletten Management.....10
 - 4.5.6. Verzollung11
 - 4.6. Direktversand / Drop Shipping.....11
- 5. Mängel und Retouren durch die Anlieferung.....12
- 6. Sonstiges.....12

1. Einleitung

FMD Möbel ist ein Europaweit agierender Hersteller und Lieferant von Zerlegt-Möbeln. Der hohe Anspruch an die Qualität unserer Produkte definiert unser Leistungsverständnis und ist die Basis für unseren Unternehmenserfolg. Dieser Qualitätsanspruch bezieht sich dabei nicht nur auf unsere Produkte selber, sondern auch auf die Dienstleistungen, welche wir rund um unsere Produkte erbringen. Dies schließt auch eine möglichst einfache und effiziente Anlieferung unserer Waren an unsere Kunden mit ein.

Der vorliegende Logistik Leitfaden zielt auf standardisierte Regelungen der logistischen Anbindung unserer Kunden ab und soll Ihnen als Kunde eine Übersicht über die Anforderungen und das Vorgehen bei der Auslieferung unserer Produkte aufzeigen um eine terminlich, quantitativ und kostenseitig optimale Anlieferung unserer Waren zu gewährleisten

Das vorliegende Dokument enthält Richtlinien für alle Waren-Anlieferungen durch FMD Möbel, uns angeschlossene Unternehmen oder damit beauftragte Dienstleister an unsere Kunden bzw. an die Endkunden.

Ziel dieses Logistik Standards ist es, klare Definitionen und Richtlinien in Bezug auf Verpackung und Transport sowie entsprechender Kennzeichnungsrichtlinien im Rahmen dessen zu formulieren, um im Hinblick auf

- eine termin- und mengengerechte Versorgung
- den notwendigen Produkt-Schutz
- Wirtschaftlichkeit
- und die Einhaltung von Standardvorgaben

einen reibungslosen Ablauf bei der Anlieferung unserer Produkte zu gewährleisten.

Um der Verantwortung eines internationalen Handelsunternehmens gerecht zu werden, stellt dieser Logistik Standard unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten die Anforderungen und Grundsätze an einen möglichst schonenden Umgang mit Ressourcen dar. Das bedeutet den erhöhten Einsatz sortenreiner Recyclingmaterialien und die drastische Reduzierung von nicht-recyclingfähigen Materialien sowie eine effiziente Transportmittelauslastung.

Wir danken unseren Kunden für Ihre Mithilfe bei der Umsetzung dieser Ziele.

2. Gültigkeit / Geltungsbereich

Diese Richtlinien gelten für sämtliche Waren-Anlieferungen durch FMD Möbel und sind Bestandteil unserer Lieferbedingungen und somit Grundlage für die Vertragserfüllung. Sie gelten für sämtliche Geschäftsbereiche sowie an FMD Möbel angeschlossene Unternehmen sowie ggf. auch durch FMD beauftragte Unternehmen. Ggf. werden sie durch standort-spezifische Anforderungen oder aber durch Anforderungen, welche durch die Versandart bedingt werden, ergänzt.

Eine von diesem Logistik Standard abweichende Regelung hinsichtlich der Warenanlieferung bedarf der vorherigen Zustimmung in Textform durch die verantwortlichen FMD-Ansprechpartner.

FMD behält sich das Recht vor, diesen Logistik Standard kontinuierlich weiterzuentwickeln und anzupassen. Ziel ist hierbei, den logistischen Ablauf jederzeit flexibel an stattfindende

Marktgegebenheiten anzupassen und somit eine kontinuierliche Verbesserung der Qualitätsleistung, der Lieferperformance und der Zusammenarbeit mit unseren Kunden abzuleiten.

Dieser Logistik Standard ist ab sofort gültig und behält bis zum Erscheinen einer neuen Version seine Gültigkeit.

3. Informationsaustausch

Um eine qualitativ hochwertige Logistik zu gewährleisten, ist ein funktionierender und reibungsloser Kommunikationsaustausch unabdingbar. Die Kommunikation zwischen FMD Möbel und unseren Kunden ist die Basis für eine wunschgemäße Auftragsabwicklung.

Eine erfolgreiche Zusammenarbeit baut auf eine genaue Einhaltung getroffener Vereinbarungen sowie auf die umgehende und unaufgeforderte Information über die Zusammenarbeit betreffende Sachverhalte wie z.B. Prozesse, Kapazitäten, Änderungen und Engpässe.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass auf Grund der hohen Automatisierung unserer Logistik-Abläufe kurzfristige Änderungen im Hinblick auf Anlieferwünsche nicht berücksichtigt werden können. Weitere Details entnehmen Sie bitte den genauen Versandanforderungen der jeweiligen Versandart.

3.1. Erreichbarkeit und Ansprechpartner

Die Bereiche Versand und Logistik sind Montag bis Freitag täglich zwischen 07:00 und 15:00 für Sie erreichbar. Während dieser Zeit erfolgt auch der Warenversand aus unseren Warenlagern. Ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage des Landes Nordrhein-Westfalen.

Bitte wenden Sie sich an die Ihnen bekannten Ansprechpartner oder an

e-mail: Logistik@fmd-moebel.de

Tel. +49 5421 9448 457

Unser Kundenservice ist Montag bis Freitag täglich zwischen 08.00 und 16:00 für Sie erreichbar. Ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage des Landes Niedersachsen.

Bitte wenden Sie sich an die Ihnen bekannten Ansprechpartner oder an

e-mail: Verkauf@fmd-moebel.de

Tel. +49 5421 944 80

Wir sind bemüht, Ihnen innerhalb von 24 Std. nach Erhalt Ihrer Anfrage eine Rückmeldung zu geben. Sollten Sie ein dringendes Anliegen haben, welches einer kurzfristigen Rückmeldung bedarf, kennzeichnen Sie dieses bitte entsprechend.

3.2. Betriebsurlaub

FMD Möbel behält sich saisonal bedingte Betriebsurlaubszeiten vor. Dieser Betriebsurlaub kann alle oder auch nur einzelne Werke von FMD betreffen. Während dieser Zeit kann es somit zu einer verzögerten Auslieferung oder auch einem Aussetzen der Auslieferungen kommen. FMD Möbel informiert in einem solchen Fall die betroffenen Kunden min. 4 Wochen vor einem solchen Betriebsurlaub und informiert ebenso über die anschließende Wiedererreichbarkeit.

4. Versandprozess

4.1. Arten der Belieferung

FMD bietet seinen Kunden drei unterschiedliche Verpackungs- bzw. Belieferungsarten.

- Lagerbelieferung für den stationären Handel
- Lagerbelieferung für e-commerce Kunden inklusive einer versandoptimierten Verpackung
- Drop Shipping für e-commerce Kunden inklusive einer versandoptimierten Verpackung

Standardmäßig führt FMD Lagerbelieferungen über eine von ihr beauftragte Spedition aus. Der Fulfillment Partner im Bereich Drop Shipping ist zumeist DPD. FMD behält sich jedoch eine freie Wahl des Fulfillment Partners jederzeit vor. Nach Vereinbarung können sowohl palettierte Lagerbelieferungen als auch Drop Shipping Belieferungen seitens des Kunden abgeholt werden. Dies ist vertraglich separat zu vereinbaren.

Basierend auf den unterschiedlichen Anforderungen an die Verpackungsarten und Versandwege dieser Belieferungsoptionen ergeben sich unterschiedliche Logistik-Abläufe in unseren Lagern und damit unterschiedliche Anforderungen, welche im Folgenden beschrieben sind.

4.2. Mindestbestellmengen

Es gelten die vertraglich vereinbarten Mindestbestellwerte sowie Mindestbestellmengen je Artikel und Bestellung und Lieferung.

4.3. Lieferzeiten

Es gelten die vertraglich vereinbarten Lieferzeiten je Bestellung.

4.4. Kennzeichnung der einzelnen Packstücke (Colli)

4.4.1. Kennzeichnung von Artikeln OHNE e-commerce Verpackung

FMD kennzeichnet die Packstücke (Colli) standardmäßig wie folgt:

- FMD-Artikelnummer
- FMD-Farbbezeichnung
- Schematische Darstellung des Artikels
- Packstück-Barcode (Artikel EAN-Code)
- Colli EAN-Code
- Anzahl Packstücke (Colli) von Gesamt-Anzahl Packstücke
 - z.B. bei Mehr-Colli-Artikeln 1/3, 2/3, 3/3

Beispiel-Etikett:

FMD®//furniture
FMD Möbel GmbH
Heidländer Weg 68 · D-49201 Dissen

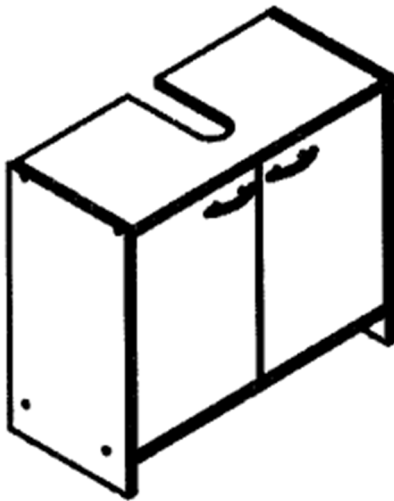


935-101

weiß
white



Colli 1/1



525757

09.28.02.20.37

Colli 1/1

white
weiß

935-101

FMD®//furniture



Das Etikett ist auf der größten Seite des Collis angebracht mit einer Kantenbeklebung an der Stirnseite, sodass die Artikel-Kennzeichnung auch bei Stapelung an der Stirnseite erkennbar ist.


4.4.2. Kennzeichnung von Artikeln INKLUSIVE e-commerce Verpackung

Bei Artikeln mit der Zusatzverpackung für den e-commerce Versand wird die Artikelnummer um das Suffix "E" ergänzt. Entsprechend haben diese Artikel auch eine separate Artikel-EAN. Bsp.:

ArtNr	Modell	ArtAusf	Artikel-EAN	Colli EAN
935-101	Marbella 101	Weiß Perl	4029494131577	4029494131577
935-101E	Marbella 101	Weiß Perl	4029494131584	4029494131577

FMD kennzeichnet die Packstücke der Artikel mit e-commerce Verpackung wie folgt:

- FMD-Artikelnummer
- FMD-Farbbezeichnung
- Packstück-Barcode (Artikel EAN-Code)
- Colli EAN-Code
- Bei Mehr-Colli Artikel die Colli-Zahl (C1, C2, C3 etc)



weiß

white

blanc

blanco

935-101E Waschbecken- unterschrank

85631 **101681 - 10**

Die Anbringung der Etiketten erfolgt auch bei der Umverpackung an der Stirnkante jedes Collis.

4.5. Lagerbelieferung

4.5.1. Aufbau Ladeinheit

Eine Ladeinheit umfasst die von FMD mit Ware beladene und gelieferte Transporteinheit auf einer Palette.

Eine Stapelung der Ladeeinheiten übereinander ist nicht zulässig.

Bei der Lieferung von Artikeln mit einer Länge >120 cm werden die Paletten zusätzlich mit einer Einweg-Unterlegplatte verstärkt um das sichere Aufliegen der Artikel zu gewährleisten.

Unsere Waren werden ordnungsgemäß auf der Palette mit Stretchfolie und Kunststoffbändern gesichert, so dass keine Schäden während des Transportes entstehen.

Jede Palette wird mit einem Palettenzettel versehen, auf welchem je Artikel die auf der Palette befindliche Artikel- und Colli-Anzahl angegeben wird.

Die Anlieferung auf Palette erfolgt als aus verschiedenen Artikeln zusammengestellten Mischpaletten oder, nach entsprechender Vereinbarung, sortenrein.

4.5.1.1. *Sortenreine Paletten*

Sortenreine Paletten werden bis zu einer Höhe von 210 cm gepackt.

Im Fall von Mehr-Colli Artikeln entsprechen sortenreine Paletten Colli-reinen Paletten, d.h. FMD Möbel liefert eine ganze Palette Colli 1 sowie eine ganze Palette Colli 2 u.s.w.. Hierbei wird sichergestellt, dass die kleinste gemeinsame Menge der jeweiligen Paletten Menge entspricht, so dass immer die gleiche Anzahl an Collis je Artikel ausgeliefert wird.

Da Artikel, welche mit der e-commerce Verpackung versehen werden, auftragsbezogen und kundenspezifisch verpackt werden, ist ein Kommissionierungsaufwand hier unabdingbar. Auf Grund dessen ist eine sortenreine Belieferung der e-commerce verpackten Artikel nicht vorgesehen.

4.5.1.2. *Mischpaletten*

Die maximalen Packhöhe für gemischte Paletten liegt bei 180 cm.

Die Anordnung der Pakete auf der Palette richtet sich nach der Größe und dem Gewicht der Packstücke, um ein transportsicheres Stapelbild zu gewährleisten. D.h., dass die Packstücke der Größe nach von unten nach oben absteigend auf der Palette gestapelt werden. Anderenfalls kann ein beschädigungsfreier Versand nicht durch FMD bzw. durch die von FMD-beauftragten Speditionen sichergestellt werden.

4.5.1.3. *Colli Gewichte und Handling*

Das Durchschnittsgewicht eines Packstücks (Colli) liegt bei 30 kg und erreicht in wenigen Fällen maximal 50 kg. Die genauen Gewichte je Colli sind den spezifischen Artikel-Angaben zu entnehmen.

Für Artikel mit einem Gewicht >30 kg sowie für Artikel mit einer Länge > 120 cm empfehlen wir ein zwei-Mann-Handling.

4.5.2. *Warenbegleitdokumente*


Jeder Lieferung liegt ein Lieferschein in 2-facher Ausfertigung bei. Der Lieferschein beinhaltet die Informationen der jeweiligen Anlieferung.

Bei Teillieferungen einer Bestellung werden mehrere eindeutige Lieferscheine je Anlieferung erstellt.

Der durch FMD bereitgestellte Lieferschein umfasst folgende Inhalte:

- Anlieferanschrift
- Lieferscheinnummer
- Bestellreferenz
- FMD Artikelnummern und Artikelbezeichnung
- EAN des Artikels
- Liefermenge pro EAN (Colli)
- Gesamtzahl der Packstücke (Colli)
- Alle weiteren gesetzlichen Vorschriften von Warenbegleitscheinen

Beispiel Lieferschein:



01040762630000

FMD
MÖBEL GMBH DISSEN
Heidländer Weg 68 - 49201 Dissen
Telefon (05421) 94 48-0
Telefax (05421) 94 48-41

LIEFERSCHEIN

FMD Möbel GmbH - Heidländer Weg 68 - 49201 Dissen a.T.W.

Notre Commande :
Date :
N° de clients :
N° d'infiric.TVA :
Groupement :
N°enregistrem.ce :
Employé compétent :
N° de poste :
Interlocuteur :
Livraison SC env. ca. KV:

Adresse de livraison

N° de Cde :
Données Cde :


Date Cde :
Pos. Article Désignation Qté UQ Anzähl Colli

1	3006-001E C1066233	BOLTON; Schreibtisch Couleur blanc/gris béton LA N° EAN 4029494117236 1056233	1 Stk.	
11	3006-001	BOLTON; Bureau Couleur blanc/gris béton LA N° EAN 4029494098429	1 Stk.	1

Qté de livr.: 1 Colli
Poids: 39,60 kg
Mode d'exp. Expédition
Région:

Volume: 0,08 CBM
Cond.livraison: franco-domicile
Places de camion: 0

Das von uns textlich hervorgehobene gelieferte Produkt ist aus PEFC-zertifizierten Holzwerkstoffen gefertigt.
70% PEFC zertifiziert, DC-COC-000514.



01040762630000

FMD
MÖBEL GMBH DISSEN
Heidländer Weg 68 - 49201 Dissen
Telefon (05421) 94 48-0
Telefax (05421) 94 48-41

LIEFERSCHEIN
- Cdté: 2

Notre Commande :
Date :

EMPFANGSBESTÄTIGUNG:
Ware erhalten auf...EURO-Pal àStück
und Restmenge auf....EURO-Pal. àStück
.....EURO-Paletten nicht getauscht
Rechnung erbeten
.....EURO-Paletten zurückerhalten

Unterschrift Kunde _____
Unterschrift Kunde _____
Unterschrift Fahrer _____

Abweichungen oder zusätzlich gewünschte Angaben seitens des Kunden sind durch FMD offiziell anzubieten und werden nach Mehraufwand abgerechnet.

4.5.3. Anlieferzeiten / Avisierung

Vor-Anmeldungen von Anlieferungen durch FMD gewährleisten einen möglichst effizienten Ablauf bei der Entladung der Lieferung. Deshalb werden sämtliche Lieferungen durch FMD frühzeitig avisiert.

In der Lieferavisierung werden die Anliefer-Daten (Anlieferort, Lieferdaten, Anzahl anzuliefernde Ladeeinheiten, etc.) bekanntgegeben.

Die Avisierung erfolgt maximal fünf Arbeitstage vor der geplanten Anlieferung.

Die Avisierung erfolgt per E-Mail an die jeweilige E-Mail-Adresse des Standorts in Deutsch oder Englisch.

Auf Kundenwunsch kann die Avisierung Online über einen FMD-spezifischen Zugang im jeweiligen Kunden-Portal erfolgen. Hierzu sind FMD detaillierte Erklärungen schriftlich an die Hand zu geben. FMD behält sich das Recht vor die Avisierung auch über die kooperierenden Speditionsdienstleister abzuwickeln.

Sofern dem mitgeteilten Liefertermin nicht innerhalb von 24 Stunden widersprochen wird, wird die Anlieferung gemäß dem avisierten Entladezeitpunkt veranlasst.

Lieferscheine können maximal 3 (drei) Arbeitstage vor Anlieferung in ein Kunden-Portal hochgeladen bzw. per e-mail übermittelt werden. Kurier-, Express- und Paketdienstleister sind von oben angeführten Regelungen ausgenommen.

Sollte es zur Verschiebung eines avisierten Anliefertermins durch den Kunden kommen, behält sich FMD das Recht vor, spätestens bei der zweiten Verschiebung die Bestellung zu stornieren und/oder dem Kunden entsprechende Folgekosten durch Einlagerung und Transport in Rechnung zu stellen.

Verschiebungen, die von Seiten FMD Möbel entstehen, werden dem Kunden 24 Stunden im Voraus mitgeteilt. Ausgenommen sind hier Verspätungen durch höhere Gewalt, Verkehrsbehinderungen, sowie technische Defekte an den Fahrzeugen. Bei diesen genannten Gründen werden Sie umgehend von uns über die Verschiebung informiert und es erfolgt eine erneute Avisierung zur Anlieferung. Der erneute Anliefertermin muss innerhalb der nächsten drei Werktage ermöglicht werden.

4.5.4. Entladung und Wartezeiten

Die Entladung erfolgt durch das Personal des Empfängers. Sollte eine Entladung durch den Fahrer gewünscht sein, ist dies nur nach Absprache möglich. Die Kosten für die Entladung trägt der Empfänger.

Sollte es zu Wartezeiten bei der Anlieferung und im Entladebereich kommen, erlauben wir uns die Wartezeit des Fahrers ab 30 Min in Rechnung zu stellen. Die Berechnung beläuft sich auf € 40,00 pro angefangene halbe Stunde.

4.5.5. Paletten Management

FMD verwendet ausschließlich EPAL Ladungsträger (Euro-Palette) für die Anlieferung an unsere Kunden.

Für Artikel mit Überlänge ergänzen spezifische Einweg-Holz-Aufleger die Ladungsträger zum Schutz während des Transports.

Bei Anlieferung der Ware auf einer tauschfähigen Europalette muss diese vor Ort sofort im 1:1 Verhältnis getauscht und dem Lieferfahrzeug mitgegeben werden. Nicht getauschte/zurückgesandte Europaletten werden dem Kunden mit €20,00 pro Palette in Rechnung gestellt.

Wir stellen es unseren Kunden frei uns bei dem Schutz der Umwelt zu unterstützen, indem die Einweg-Aufleger zur Wiederverwendung freiwillig wieder unserem Spediteur übergeben werden.

Es werden ausschließlich Europaletten für den Paletten-Tausch akzeptiert, die frei von Qualitätsmängeln sind.

Mögliche Qualitätsmängel sind, wenn:

- ein Brett fehlt, verschwunden oder quer gebrochen ist (1)
- mehr als zwei Bodenrand-, Deckrandbretter oder ein Querbrett so abgesplittert sind, dass je Brett mehr als ein Nagel- oder Schraubenschaft sichtbar ist (2)
- ein Klotz fehlt, so zerbrochen oder abgesplittert ist, dass mehr als ein Nagel- oder Schraubenschaft sichtbar ist (3)
- die wesentlichen Kennzeichen fehlen oder unleserlich sind (4)
- offensichtlich unzulässige Bauteile zur Reparatur verwendet wurden (zu dünne, zu schmale, zu kurze Bretter oder Klötze)
- der Allgemeinzustand so schlecht ist, dass die Tragkraft nicht mehr gewährleistet ist (morsche, faule oder mehrere abgesplitterte Bretter oder Klötze)

In diesen Fällen ist FMD Möbel bzw. die von FMD Möbel beauftragte Spedition berechtigt, Paletten abzulehnen bzw. den Paletten-Tausch zu verweigern. Anfallende Reparaturen müssen unter Berücksichtigung der Reparaturnorm UIC 435-4 erfolgt sein.

4.5.6. Verzollung

Sofern nichts Anderweitiges vereinbart wurde, liefert FMD Möbel die Ware DDP (Incoterms 2020) an unsere Kunden. Dies gilt ebenso für Länder außerhalb der EU. Anfallende Verzollungskosten sind, sofern nicht anderweitig vereinbart, in die angebotenen Preise mit einkalkuliert. Bitte berücksichtigen Sie jedoch die verlängerten Transportzeiten bzw. evtl. Verzögerungen, welche durch die Verzollung entstehen können und auf die FMD Möbel keine Möglichkeit der Einflussnahme hat. Dies insbesondere auch im Hinblick auf die avisierten Lieferfenster.

4.6. Direktversand / Drop Shipping

FMD Möbel bietet seinen Kunden die Möglichkeit an, die bestellte Ware direkt an den Endkunden liefern zu lassen. Hierzu nutzt FMD Möbel vornehmlich DPD als Versand-Partner, behält sich aber die Nutzung anderweitiger Fulfillment Partner im eigenen Ermessen vor.

Um eine reibungslose Anlieferung an den Endkunden gewährleisten zu können, müssen FMD Möbel zusammen mit der Bestellung folgende Kundendaten übermittelt werden:

- Name des Endkunden
- Genaue Lieferanschrift des Endkunden
- e-mail Adresse des Endkunden
- Mobil-Nummer des Endkunden

Eine nachträgliche Übermittlung der Daten oder eine Anpassung dieser ist auf Grund der hohen Automatisierung innerhalb unseres Logistikprozesses leider nicht möglich.

Die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien im Sinne der DSGVO gegenüber dem Endkunden und die rechtliche Absicherung der Übermittlung der Daten an FMD Möbel sowie unsere Dienstleister ist durch den Kunden sicherzustellen. FMD Möbel übernimmt diesbzgl. keinerlei Haftung.

Nach dem Versand des Artikels übermittelt FMD Möbel seinen Kunden die Tracking-Nummer der Lieferung für die Nachverfolgung der Sendung. Dies erfolgt per e-mail oder auf Kundenwunsch auch Online über einen FMD-spezifischen Zugang im jeweiligen Kunden-Portal. Hierzu sind FMD detaillierte Erklärungen schriftlich an die Hand zu geben.

Der Versand von Ware im Drop Shipping erfolgt ausschließlich in Verbindung mit der e-commerce Verpackung von FMD.

Sowohl für die e-commerce Verpackung als auch den Versand im Drop Shipping über einen Dienstleister entstehen zusätzliche Kosten, welche wir unseren Kunden in Rechnung stellen. Diese teilt Ihnen unser Kundenservice gerne mit.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass FMD Möbel lediglich als Dienstleister seinen direkten Kunden gegenüber in Erscheinung tritt. D.h. FMD Möbel tritt zu keinem Zeitpunkt in das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und seinem Endkunden ein, noch in die Kommunikation mit dem Endkunden.

Retouren, z.B. auf Grund von fehlgeschlagener Anlieferung, Annahmeverweigerung durch den Endkunden, nicht Abholung im Paketshop u.ä. gehen ausschließlich zu Lasten des Kunden. In diesem

Fall wird die Ware an eine Adresse des Kunden weitergeleitet, eine Rücknahme durch FMD Möbel erfolgt nicht.

5. Mängel und Retouren durch die Anlieferung

Offensichtliche Mängel bei Anlieferung sind unverzüglich der Spedition anzuzeigen. Sofern die Ware einer Ladungseinheit augenscheinlich nicht als verkäuflich gilt, ist der Spedition eine offizielle Annahmeverweigerung auszusprechen.

Bei Mängeln, die nur einen Teil der Ladeinheit betreffen, sind nur die betroffenen Einzelteile oder Colli zu reklamieren. Eine Verweigerung der Annahme und/oder Reklamation der gesamten Ladeinheit auf Grund von Teilmängeln ist nicht gestattet.

Verdeckte Mängel, die erst nach der Anlieferung identifiziert werden, sind innerhalb von 3 (drei) Werktagen als Schaden an den Kundenservice von FMD Möbel zu melden.

Für Mängel, welche erst nach dem Öffnen des Pakets erkennbar werden, greift der Reklamationsprozess von FMD Möbel, welcher separat dokumentiert ist. Wenden Sie sich diesbzgl. bitte an unseren Kundenservice.

6. Sonstiges

Sollten Sie Fragen zu unserem Logistik-Standard haben, weitere Angaben zu dem Logistikablauf benötigen oder gesonderte Logistik Anforderungen haben, steht Ihnen unser Kundenservice gerne zur Verfügung.