



## Logistik Richtlinien

### Logistikrichtlinie

Zweck der Logistikrichtlinie ist es, den von Medline angebotenen Standardlieferservice und Special Service zu definieren.

#### Standard-Lieferservice

##### 1.1. Anzahl der Liefertage / Lieferplan

Eine Sendung ist eine Lieferung an einem Tag zu einer physischen Adresse.

Jeder Kunde bekommt eine fixe Anzahl Liefertage pro Woche. Die **Anzahl der Tage** und die **Frequenz** der Lieferungen richten sich dabei nach dem **Umsatz**. Wenn Ihre Kundennummer mehr als eine Lieferadresse hat, werden die Lieferungen an diese Adressen als separate Sendungen angesehen.

Umsatz pro Quartal	Anzahl der Liefertage pro Woche
<12,5K EUR	1
12,5-25K EUR	2
25-62,5K EUR	3
62,5-125K EUR	5
>125K EUR	10

##### 1.2. Lieferungen

- Medline legt die wirtschaftlichste Transportmöglichkeit sowie den Spediteur fest.
- Alle Bestellungen werden an die im Auftrag genannten Adressen geliefert.
- Mehrere Bestellungen für eine Lieferadresse werden in einer Lieferung konsolidiert. Aufgrund des Pick- und Packprozesses innerhalb des Medline Lagers kann es sein, dass der gleiche Artikel aus mehreren Aufträgen, verteilt in der Sendung angeliefert werden.
- Sendungen werden im Lager nach dem FEFO (First-expired-first-out) – Prinzip versandt.
- Anlieferungen erfolgen zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr. Andere Lieferzeiten müssen abgestimmt werden und können zuschlagpflichtig sein.
- Die Lieferungen erfolgen ebenerdig. Andere Anlieferwünsche müssen abgestimmt werden und können zuschlagpflichtig sein.
- Palettensendungen erfolgen auf Einwegpaletten (in DE, BENELUX, AT und CH sind Europaletten Standard), es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.
- Sendungen werden mit einem Lieferschein pro Bestellung versehen. Lieferscheine enthalten die Kundenbestellnummer und die Details der angelieferten Bestellung.
- Die Palettenhöhe kann bei gemischten Produkten zwischen 180 und 200 cm sein. Die Höhe einer Vollpalette mit einem Artikel ist abhängig vom Standardpalettenfaktor, der in Medline's System hinterlegt ist. Andere Vereinbarungen müssen abgestimmt werden und können zuschlagpflichtig sein.
- 

Alle Bestellungen werden wie folgt geliefert:

- Separat pro ship-to (Lieferadresse). Dabei werden Paletten pro ship-to physisch getrennt.



## Logistik Richtlinien

### Special Service

Special-Services stehen gegen Entgelt zur Verfügung. Die nachstehende Tabelle gibt ein Überblick, welche Services möglich sind:

Service Art	Definition
Separierung einzelner Bestellungen	Verschiedene Aufträge für eine Lieferadresse müssen separiert werden
Artikelzusammenstellung	Produktgruppen werden zusammen geführt
Nicht Standard (Einweg-) - Palette / In DE, BENELUX, AT und CH sind Europaletten Standard	Ein spezieller Palettentyp wird verwandt (z.B. ISO-, Plastikpaletten, neue Europaletten)
Begrenzte Palettenhöhe	Jede Palettenhöhe kleiner als 180 cm
Obere Abdeckung auf Palette	Paletten werden mit einer oberen Abdeckung versehen
Paletten – Kantenschutz	Paletten bekommen an allen Ecken eine Kantenschutz
Regalservice	Produkte werden ausgepackt in Regale eingeräumt und der Verpackungsmüll entsorgt
Rollwagenlieferungen	Produkte werden unverpackt in Rollwagen geliefert.
„Frei Verwendungsstelle“ – Lieferung	Produkte werden innerhalb des Krankenhauses an einer definierten Stelle mit oder ohne Rollwagen geliefert.
Spenderbefüllung	Auffüllen von Personal Protection Equipment (PPE) in einen Spender
Medstock	Medline's eigenes Bestandsmanagementsystem zur besseren Kontrolle und Visibilität des Bestands im Krankenhaus
Zeitdefinierte Anlieferung	Lieferung vor einer bestimmten Uhrzeit
Home care – Lieferungen	Lieferungen an Privatadressen von Patienten
Zusätzliche Liefertage	Abweichung von Anzahl Liefertage Regelung
Retouren	Retouren auf Kundenwunsch



## Logistik Richtlinien

### Reklamationen und Retouren

Reklamationen über sichtbare Schäden oder fehlende Produkte werden nur akzeptiert, wenn dieses auf den Lieferpapieren vermerkt worden ist. Reklamationen müssen innerhalb von 48 Stunden nach Warenanlieferung erfolgen.

### **Rücksendung von beschädigter Ware und / oder Falschlieferung**

Differenzen und Beschädigungen müssen innerhalb von 2 Tagen dem Medline Customer Service gemeldet werden.

Bitte notieren Sie alle Differenzen, Abweichungen und Beschädigungen auf dem Lieferschein und benachrichtigen Sie den Medline Customer Service.

Bei Anmeldung einer Reklamation oder Retoure müssen Medline's Lieferschein- oder Rechnungsnummer zur Hand sein. Sie erhalten dann das entsprechende. **Rücksendeformular** mit einer **Autorisierungsnummer (RGA Nr.)** und allen relevanten Daten zugeschickt.

In allen Fällen muss das **Rücksendeformular gut sichtbar an der Sendung angebracht** sein.

Ware, die ohne Autorisierungsnummer zurückgeschickt wird, wird in der Regel nicht gutgeschrieben.

Waren, die innerhalb von **2 Tagen** nach Empfang auf Grund eines **Fehlers seitens Medline** (z.B. Falschlieferung, Beschädigung etc.), reklamiert werden, werden kostenfrei durch Medline abgeholt und gutgeschrieben.

Für Ware, die später als 2 Tage zurückgeschickt werden soll, wird unter Umständen ein Betrag in Rechnung gestellt (siehe unten).

Es kann unter Umständen sein, dass Sie gebeten werden, Ware vor Ort zu vernichten, wenn das möglich und sicher ist.

### **Andere Rücksendungen**

Wenn Sie Ware zurückschicken möchten, die nicht beschädigt ist oder seitens Medline falsch versandt wurde, dann berücksichtigen Sie bitte folgendes:

- Artikel müssen in ungeöffneter Original-Verpackung retourniert empfangen werden.
- Artikel, die in einem nicht wiederverkaufsfähigen Zustand sind, werden nicht zurückgenommen.
- Artikel mit abgelaufenem Verfallsdatum oder einem Verfallsdatum von weniger als vier Monaten nach Eingang in unserem Lager können nicht retourniert werden.

Ware, die erst nach einem Zeitraum von 48 Stunden nach der Lieferung reklamiert werden, werden folgende Retouren- und Wiedereinlagerungskosten berechnet:

<b><u>Retoure nach Rechnungsdatum</u></b>	<b><u>Wiedereinlagerungsgebühr in % des Rechnungsbetrages</u></b>	<b><u>Retouren-Fracht (nach Sendungsgröße)</u></b>
0 – 30 Tage	5% (Minimum 25€)	Frachtkosten
31 – 60 Tage	10% (Minimum 25€)	Frachtkosten
61 – 90 Tage	20% (Minimum 25€)	Frachtkosten
91 Tage und mehr	Nicht returnierbar	

Diese Kosten werden vom Gutschriftbetrag abgezogen.

Medline bietet keinen Austausch von Produkten an.



## Logistik Richtlinien

Wenn Sie ein Produkt austauschen möchten, befolgen Sie bitte den Retourenprozess und lassen Sie uns einen neuen Auftrag zukommen.

### **Mindermengen-Zuschlag**

**Distributoren/ Händler:** für jede Bestellung unter einem Bestellwert von **EUR 250** erhebt Medline einen Mindermengenzuschlag in Höhe von **EUR 50** auf den Rechnungsbetrag.

**Alle anderen Kunden:** für jede Bestellung unter einem Bestellwert von **EUR 250** erhebt Medline einen Mindermengenzuschlag in Höhe von **EUR 50** auf den Rechnungsbetrag.