

# Kunden-Rundschreiben 01/2014

Sehr geehrte Kunden,

mit unserem ersten Rundschreiben im Jahr 2014 möchten wir sie über einige Veränderungen und Anpassungen in unserem Unternehmen informieren.

Zunächst nachfolgend unsere personellen Veränderungen:

Seit Februar 2014 verstärkt Frau Christina Kleine-Hollenhorst unsere Buchhaltungsabteilung, schwerpunktmäßig im Bereich der Stammdatenpflege für Artikel.

Zum 01.07.2014 konnten wir dann zwei weitere neue Mitarbeiter begrüßen:

Herr Hubert Kaluza wird zukünftig unserer kaufmännischen Leiter, Herrn Nils van Heinsberg, als direkten Mitarbeiter unterstützen.

Ebenfalls neu im Team ist Herr Jens Schikorra. Herr Schikorra ergänzt unsere Zuschnittabteilung und übernimmt die Aufgabenbereiche von Frau Totzauer, die leider gesundheitsbedingt vorerst diese Aufgaben nicht weiter wahrnehmen kann.

Zum 01.08.2014 wird dann, als Vertriebsmitarbeiterin für den Bereich Dämmstoffe, Frau Marie Kittler zu uns stoßen.

Aber auch im organisatorischen Bereich hat sich eine elementare Neuerung ergeben:

Wie sie vielleicht schon bemerkt haben, nutzen wir seit dem 01.04.2014 neue Nummernkreise auf unseren Belegen.

Hintergrund ist hier die Einführung eines neuen Warenwirtschaftssystems, welches seit dem 01.04.2014 im Einsatz ist.

Die aus dieser Systemumstellung bisher resultierenden und womöglich kurzfristig noch auftretenden Unannehmlichkeiten bitten wir zu entschuldigen.

Diese Systemumstellung soll natürlich umgehend zu einer Optimierung unserer internen Arbeitsabläufe führen, was sicherlich nicht zuletzt auch in ihrem Interesse ist.

Dazu bedarf es jedoch z.T. auch ihrer Mithilfe, welche wir im Folgenden genauer definieren möchten:

*Grundsätzlich gilt für alle Änderungen in allen Bereichen, dass diese schriftlich erfolgen müssen.*

*Mündliche Änderungen haben in der Vergangenheit zu oft zu Irritationen und somit zu beiderseitiger Unzufriedenheit geführt und werden deshalb zukünftig nicht mehr akzeptiert.*

## **Thema Anfragen/Bestellungen:**

Bei jeder Bestellung sollte eine Bestellnummer durch den Kunden angegeben werden. Diese erleichtert das Nachverfolgen eines Auftrages.

Ebenso ist es erforderlich, dass ein für die Bestellung/Anfrage zuständiger Sachbearbeiter seitens des Kunden angegeben wird, um Rücksprachen direkt vornehmen zu können (mit Angabe der Kontaktdaten).

Handelt es sich um konkrete Bauvorhaben, so müssen diese exakt definiert werden, d.h. Angabe der Straße mit Hausnummer, Postleitzahl und Ort des Bauvorhabens. Dazu natürlich einen konkreten Ansprechpartner vor Ort (Name, Telefonnummer).

Einen Wunschtermin für die Lieferung können sie natürlich auch angeben, diesen werden wir versuchen zu erfüllen.

Sollte aufgrund der Beschaffenheit der Baustelle eine Zufahrt bzw. Wendemöglichkeit für einen LKW mit Anhänger nicht möglich sein, ist eine vorherige Information dringend notwendig. Andernfalls kommt es durch die ggf. notwendige Umladung zu Verzögerungen, von denen ein jeder durchaus mal betroffen sein kann. In diesem Zusammenhang ist die Mitteilung bzgl. alternativer Anfahrtswege natürlich auch sehr hilfreich.

In der Regel erhalten sie ein schriftliches Angebot von uns, welches als Grundlage für die Auftragserteilung dient. Die Angebotsnummer bitten wir daher bei ihrer Bestellung dringend mit anzugeben.

Auftragsbestätigungen sind seitens des Kunden umgehend auf Richtigkeit zu prüfen und ggf. schriftlich zu beanstanden. Andernfalls wird die Auftragsbestätigung als akzeptiert betrachtet und spätere Korrekturen werden nicht berücksichtigt.

Die Preise für ein Auftragsvolumen bis zu 30m<sup>3</sup> sind dem Preisblatt zu entnehmen, welches dem Kunden vorliegen sollte.

Wir weisen gerne nochmals darauf hin, dass unter der Emailadresse **bestellung@lphv.de** eine schnelle und direkte Bestellung aufgegeben werden kann.

**Für Anfragen, Bestellungen o.ä., die an die Emailadresse info@lphv.de geschickt werden, kann eine unmittelbare Bearbeitung nicht gewährleistet werden!** (Siehe auch "Thema Kommunikation" weiter unten)

## **Thema Lieferungen:**

Änderungen des von uns bestätigten Liefertermins sind mindestens 2 Werktage vor eben diesem bei uns eingehen. Mögliche Kosten, die durch die Realisierung des neuen Wunschtermins entstehen, werden durch uns in Rechnung gestellt.

Den bestätigten Liefertermin und die angegebene geschätzte Uhrzeit geben sie bitte ihrem Kunden weiter. Ebenso erfolgt einen Tag vor Lieferung keine Information mehr unsererseits an ihren Kunden.

Die von uns ihnen in der Auftragsbestätigung angegebene Uhrzeit ist keine verbindliche Angabe. Eine Toleranz von 1,5 Stunden behalten wir uns vor, nicht zuletzt aus den weiter oben bereits beschriebenen, möglichen Verzögerungen.

Genauso haben wir keinen Einfluss auf Wetter, kurzfristige Verkehrsstörungen o.ä. Umstände, die eine Lieferverzögerung hervorrufen können. Somit werden wir Kostenrechnungen für Wartezeiten nicht akzeptieren, die den genannten Sachverhalten geschuldet sind.

Abrufaufträge produzieren und bestätigen wir ihnen ab sofort erst nach Erhalt des jeweiligen konkreten Abruftermins (verbunden mit der entsprechend ausreichenden Vorlaufzeit).

Den Erhalt ihres Abrufauftrages können wir ihnen natürlich gerne vorab schriftlich bestätigen.

Dies entspricht jedoch nicht einer Auftragsbestätigung!

Bei der Warenannahme durch den Kunden hat dieser die Lieferung sorgfältig im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen (§377 HGB). Fehler sind auf dem Lieferschein zu vermerken, der entsprechende Mitarbeiter des Kunden muss dies durch seinen Namen (Druckschrift + Unterschrift) bestätigen. Nachträglich angezeigte Reklamationen hierzu werden nicht anerkannt.

Im Falle von Fehl- oder Falschlieferungen behalten wir uns vor, diese durch Nachlieferungen oder Austausch innerhalb von zwei Werktagen, ohne Anerkennung jeglicher Kosten, zu korrigieren. Durch den Kunden ohne unsere Zustimmung veranlasste Nacharbeiten am Material, Ersatzbeschaffungen von anderer Stelle oder jegliche andere Art von eigenmächtiger Korrektur unserer Fehl- oder Falschlieferungen gehen zu Lasten des Kunden. Im Einzelfall kann in Absprache mit uns ein Dritter die Fehl- oder Falschlieferungen durch Lieferung oder Dienstleistung zu unseren Lasten ausgleichen.

Für Lieferungen mit einem Volumen kleiner als 30m<sup>3</sup> erheben wir zukünftig eine Logistik-Pauschale i. H. v. € 50,00.

## **Thema Gefälledach:**

Zeichnungen werden nur noch für bereits fertig erstellte Gebäude angefertigt.

Aufmaße durch uns erfolgen nur noch gemeinsam mit einem für das Dach verantwortlichen Verarbeiter.

Der von uns erstellte Gefälledachplan ist komplett durch einen für das Dach Verantwortlichen (Verarbeiter, Architekt,...) auf Richtigkeit zu prüfen und verbindlich zu bestätigen. Sollten Änderungen oder Stornierungen nach Freigabe des Daches oder aber nach Auftragserteilung erfolgen, werden wir zukünftig die Kosten für die Erstellung in Rechnung stellen.

Ebenso muss in diesem Zusammenhang jede Änderung während oder nach Freigabe neu bestätigt (freigegeben) werden.

Die Freigabe durch den Verarbeiter kommt nicht einer Bestellung durch den Kunden gleich! Es muss zwingend eine ordnungsgemäße Bestellung durch den Kunden erfolgen. Hierzu haben wir im Downloadbereich auf [www.lphv.de](http://www.lphv.de) einen Musterbestellschein für Sie bereit gestellt.

Erstellte Zeichnungen werden grundsätzlich mit 50 € pro begonnenem Arbeitstag in Rechnung gestellt. Kommt es zu einer Bestellung, wird dieser Betrag selbstverständlich mit der finalen Rechnung wieder gutgeschrieben.

Für die Erstellung eines Gefälleplans bitten wir um die ausschließliche Angabe von tatsächlich relevanten Maßen. Auch hier haben wir eine Vorlage im Downloadbereich bereitgestellt.

Eingereichte Architektenzeichnungen können nur berücksichtigt werden, wenn sie eindeutig und unter Berücksichtigung von Attika, Aussparungen u.a. erstellt worden sind.

### **Thema Kommunikation:**

Auf unserer Homepage haben wir sämtliche Mitarbeiter mit Kontaktdaten, sortiert nach Abteilungen, aufgeführt.

Dort finden sie für jeden Bereich den richtigen Ansprechpartner. Somit können unnötig lange Kommunikationsstrecken vermieden werden.

Abschließend möchten wir nochmal auf unseren Downloadbereich unter **[www.lphv.de](http://www.lphv.de)** hinweisen, der ihnen einige Vorlagen und Hilfen bietet.

Lippstadt, im Juli 2014