



Logistik *in Bewegung.*

# **Service Level Agreement zwischen der Logistik Service GmbH und dem Logistikdienstleister**

Logistik Service GmbH  
Lunzerstrasse 41  
4031 Linz

eMail: [office@logserv.at](mailto:office@logserv.at)  
Homepage: [www.logserv.at](http://www.logserv.at)

---

# Inhaltsverzeichnis

## Inhalt

<b>1. ALLGEMEIN</b> .....	<b>4</b>
1.1 Gültigkeitsbereich des Service Level Agreement.....	4
1.2 Checkliste für Logistikdienstleister .....	4
1.3 Personal .....	5
1.4 AEO Zertifizierung .....	5
<b>2. LKW</b> .....	<b>6</b>
2.1 Frachtenplanung & -beauftragung.....	6
2.2 Transportdurchführung .....	6
2.2.1 Sondergenehmigungen .....	7
2.2.2 Beladung.....	7
2.2.3 Bonus/Malus - Vergütungssystem .....	9
2.2.4 Informationsübermittlung .....	9
<b>3. VERKEHRSTRÄGERÜBERGREIFENDE THEMEN IN DER TRANSPORTDURCHFÜHRUNG</b> .....	<b>10</b>
3.1.1 Ladungssicherung .....	10
3.1.2 Avisierung.....	10
3.1.3 Leistungserfüllung.....	10
3.1.4 Incoterms .....	10
<b>4. FRACHTENABRECHNUNG</b> .....	<b>11</b>
<b>5. TRANSPORTREKLAMATIONEN</b> .....	<b>13</b>
5.1 Zustandsüberprüfung bei der Warenannahme:.....	13
5.2 Dokumentation des Schadens: .....	13
<b>6. DIGITALE ZUSAMMENARBEIT</b> .....	<b>14</b>
6.1 EDI.....	14
6.2 Transporeon .....	14
6.3 Ilogistics .....	14
<b>7. ANHANG</b> .....	<b>15</b>

---

<b>7.1</b>	<b>Informationsblatt LKW</b> .....	<b>15</b>
<b>7.2</b>	<b>Regellaufzeitabelle LKW</b> .....	<b>15</b>
<b>7.3</b>	<b>Bedienungsanleitung ILLOMAT</b> .....	<b>15</b>
<b>7.4</b>	<b>Bonus/Malus – Vergütungssystem</b> .....	<b>15</b>
<b>7.5</b>	<b>GS_Reklamationen</b> .....	<b>15</b>
<b>7.6</b>	<b>Sortiermaßstab</b> .....	<b>15</b>
7.6.1	Allgemein .....	15
7.6.2	Coil auf Palette .....	15
7.6.3	Coil auf Palette und Blechpakete.....	16
7.6.4	Bundzustand für kaltgewalztes Stahlband beschichtet oder unbeschichtet (Breitband oder geschlitzt).....	16
7.6.5	Paketzustand lasergeschweißte Platinen.....	17

---

# 1. Allgemein

In den folgenden Kapiteln werden die einzelnen Richtlinien (Service Level Agreement) zwischen der Logistik Service GmbH (LogServ) und dem Logistikdienstleister definiert. Diese Richtlinien müssen, um einen reibungslosen Transportablauf gewährleisten zu können, vom Logistikdienstleister und seinen Partnern eingehalten werden.

Der Logistikdienstleister bestätigt mit **Übernahme eines Transportes**, dass die unten angeführten Vereinbarungen an die verantwortlichen bzw. ausführenden Mitarbeiter weitergegeben werden. Außerdem ist der Logistikdienstleister dafür verantwortlich, dass beim Einsatz von Subdienstleistern die Vereinbarungen bzw. Vorschriften an die Subdienstleister übermittelt werden.

## 1.1 Gültigkeitsbereich des Service Level Agreement

Das SLA gilt für:

- Logistikdienstleistungen im ausgehenden Transport

für die folgende Gesellschaften der voestalpine:

- voestalpine Stahl GmbH (nur Walzware)
- voestalpine Grobblech GmbH
- voestalpine Steel & Service Center GmbH
- voestalpine Gießerei Linz GmbH
- voestalpine Automotive Components Linz GmbH.

**Absender** ist die jeweilige versendende Gesellschaft. Die Logistik Service GmbH handelt somit im Namen und Auftrag der Absender.

Diese Regelung gilt nicht nur für die Transportdienstleistung an sich, sondern auch für Leistungen, die mit dieser in Verbindung stehen (Beladung, Lagerung, Umschlag, Vorlauf, Nachlauf, etc.).

Außerdem gilt diese Regelung für eingehende Transporte für Rücklieferungen oder für im Einzelfall beauftragte Dienstleistungen gemäß Bestellung (**Warenanlieferungen** am Standort).

## 1.2 Checkliste für Logistikdienstleister

1. **Ansprechperson:** Die Ansprechperson ist für sämtliche Interaktionen mit der Logistik Service GmbH zuständig. Für eine reibungslose Kommunikation mit der Ansprechperson des Logistikdienstleisters sind die Kontaktdaten, als Digitale Visitenkarte, an die LogServ zu übermitteln. Dazu zählen Telefonnummer und E-Mail-Adresse.
2. **Firmenbuchauszug:**  
Der Firmenbuchauszug ist von einer zeichnungsberechtigten Person (Geschäftsführer und/oder Prokurist) zu unterzeichnen. Dieser Firmenbuchauszug beinhaltet auch die Bekanntgabe der Bankverbindungen (inkl. Umsatzsteueridentifikationsnummer). Ein Firmenbuchauszug wird nur bei Logistikdienstleistern benötigt, mit welchen bislang kein kaufmännisches Verhältnis bestanden hat.

---

Für Logistikdienstleister, welche nicht den Firmensitz in Österreich haben, ist ein Schreiben an die LogServ zu übermitteln. Inhalt dieses Schreibens ist der genau Firmenwortlaut und Adresse, die UID-Nummer und die Bankverbindung unterzeichnet vom Geschäftsführer und/oder Prokurist. Der Logistikdienstleister kann aber auch eine länderspezifisches Äquivalent zum österreichischen Firmenbuchauszug an die LogServ übermitteln.

### **3. Digitale Zusammenarbeit:**

Der Logistikdienstleister ist dafür verantwortlich, dass er die benötigten Zugänge bei den Systempartnern der LogServ beantragt. Im Detail finden Sie Information im Punkt 6 „Digitale Zusammenarbeit“.

## **1.3 Personal**

Um den Anforderungen der LogServ nachkommen zu können ist der Einsatz von fachlich kompetenten, erfahrenem und ortskundigem Personal eine Grundvoraussetzung und essenziell.

Der Logistikdienstleister ist dazu verpflichtet seinem Personal die gesetzlich vorgeschriebene Arbeitsbekleidung zur Verfügung zu stellen. Darunter fallen Sicherheits-/Arbeitskleidung, Helm, Arbeitsschuhe und dergleichen. siehe Anhang 1 Informationsblatt LKW

Der Logistikdienstleister ist verpflichtet das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, das Arbeitszeitgesetz, das Arbeitsruhegesetz und das österreichische Ausländerbeschäftigungsgesetz für Staatsbürger außerhalb des EWR, sowie die Übergangsbestimmung zur EU-Erweiterung gemäß § 32a AusIBG einzuhalten. Ebenso ist der Logistikdienstleister verpflichtet das Mindestlohngesetz (MiLoG) einzuhalten.

## **1.4 AEO Zertifizierung**

Die LogServ setzt in der Zusammenarbeit mit den Logistikdienstleistern auf die Standards und Sicherheitsbestimmung der AEO-Zertifizierung. Daher ist der Logistikdienstleister dazu verpflichtet der LogServ

- das AEO-Zertifikat (Zertifikatsnummer oder Kopie des Zertifikats) zu übermitteln, falls der Dienstleister AEO-zertifiziert ist
- Sollte der Logistikdienstleister nicht zertifiziert sein oder aus einem Land kommen, welches diese Ausstellung eines AEO-Zertifikat nicht vorsieht (kein EU-Land), muss eine Sicherheitserklärung an die LogServ übermittelt werden. Die Sicherheitserklärung ist zum Downloaden unter folgendem Link [https://service.bmf.gv.at/service/anwend/formulare/show\\_mast.asp?s=Za251](https://service.bmf.gv.at/service/anwend/formulare/show_mast.asp?s=Za251) bereit.

---

## 2. LKW

Bei Fragen zu den Themen „Frachtenplanung & -beauftragung“ und „Transportdurchführung“ können Sie sich an die jeweilige Regionsmailadresse wenden.

Region	Mailadresse
Österreich & Schweiz	<a href="mailto:VersandATCH@logserv.at">VersandATCH@logserv.at</a>
Deutschland	<a href="mailto:VersandDE@logserv.at">VersandDE@logserv.at</a>
OST	<a href="mailto:VersandOST@logserv.at">VersandOST@logserv.at</a>
WEST	<a href="mailto:VersandWEST@logserv.at">VersandWEST@logserv.at</a>
Zulauf/Inbound	<a href="mailto:Inbound_europe@logserv.at">Inbound_europe@logserv.at</a>

### 2.1 Frachtenplanung & -beauftragung

Basierend auf den aktuell gültigen (Rahmen)-Verträgen kann der Logistikdienstleister die zu erwartende Jahresmengen in die jeweilige Region entnehmen. Diese zu erwartende Jahresmenge unterliegt jedoch vertriebsorientierten Schwankungen, die LogServ garantiert den Logistikdienstleister lediglich den Prozentsatz in die jeweilige Destination.

Basierend auf den vertraglich zugesagten Prozentsätzen verpflichtet sich der Logistikdienstleister jeden von der LogServ zugeteilten Transport anzunehmen.

Die aktuelle Regellaufzeit von Transporten in das jeweilige Zielland des Warenempfängers und das maximale Gewicht (Uni- & Intermodal) kann Anhang 2 „Regellaufzeitabelle“, entnommen werden. Diese Regellaufzeiten sind ausnahmslos einzuhalten!

Die Transportbeauftragung für Transporte, welche im Auftrag der LogServ durchgeführt werden sollen, erfolgt über das System „Transporeon“.

Um am Standort Linz beladen zu werden muss sich der Logistikdienstleister unter [www.ilogistics.at](http://www.ilogistics.at) ein Ladefenster buchen.

Um Ladefenster buchen zu können ist eine Registrierung der Disponenten bei der Industrie-Logistik-Linz GmbH erforderlich. Die notwendigen Informationen (Transporeon Disponent ID, Name & E-Mail-Adresse) müssen vom Logistikdienstleister an [Support.LKW@logserv.at](mailto:Support.LKW@logserv.at) übermittelt werden. Die Ladefensterbuchung wird im „ilogistics“-System vorgenommen.

Die Ladefensterbuchung obliegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Logistikdienstleisters und kann ab Transportbeauftragung jederzeit vorgenommen werden, bis maximal eine Stunde vor Ankunft am LKW-Terminal. Einem LKW ohne gültigem Ladefenster wird die Zufahrt zum Terminal verweigert.

### 2.2 Transportdurchführung

Im folgenden Kapitel findet der Logistikdienstleister die verkehrsträgerspezifischen Informationen zur Transportdurchführung (Tracking und Tracing).

Um eine optimale Abwicklung der Beladung gewährleisten zu können, kann der Logistikdienstleister bis zu 3 Stunden vor dem gebuchten Ladefenster am Parkplatz des LKW-Terminals der voestalpine einfahren. Wichtig ist, dass der Disponent des Logistikdienstleisters bereits vor Ankunft ein gültiges Ladefenster gebucht hat.

**Wichtige Information:** Der LKW-Terminal befindet sich in der **Stahlstraße 71** in **4020 Linz**.

Bei vielen Navigationssystemen ist die Eingabe der Adresse Gaisbergerstraße 78 in 4030 Linz zielführender. Diese Adresse weicht von der Adresse des Versenders bzw. der Beladestelle im Transportauftrag ab.

---

Die kürzeste Anfahrt erfolgt über die Umfahrungsstraße Ebelsberg bei der Abzweigung Lunzerstraße. Der aktuelle Anfahrtsplan ist auf der Homepage der voestalpine downloadbar.  
Link: <https://stahl.voestalpine.net/services/Anfahrtsplan/Forms/AllItems.aspx>

Sämtliche Outbound-Transporte der voestalpine (mit Versandauftrags-Nummer der ILL) werden über den LKW-Terminal und den „ILLOMAT“ abgewickelt. Die Bedienungsanleitung des „ILLOMAT“ kann Anhang 3 „Bedienungsanleitung-ILLOMAT“, entnommen werden.

### 2.2.1 Sondergenehmigungen

Sondergenehmigungen sind mindestens 3 Stunden vor dem Beladefenster dem Verloader (am Werksgelände ILL) zu übermitteln. Für Verladungen (zwischen 22.00 und 08.00 Uhr) müssen die Bestätigungen spät. bis 20.00 Uhr übermittelt werden.

Senden Sie die Genehmigung AN [ueberlast@ill.co.at](mailto:ueberlast@ill.co.at) und CC [infopoint@logserv.at](mailto:infopoint@logserv.at)

- Die Sondergenehmigung muss als Dokument übermittelt werden, welches nicht verändert werden kann (z.B.: PDF, d.h. kein Word-Dokument).
- Die Sondergenehmigung wird ihrem Fahrer automatisch mit dem Versandauftrag/Verladeschein bei der Eingabe der Ladenummer am ILLOMAT übermittelt.
- Sollte das LKW-Kennzeichen oder andere Daten der Bestätigung mit dem zur Verladung bereit gestellten Fahrzeug nicht übereinstimmen, wird diesem die Einfahrt verwehrt.

Sollte die Sondergenehmigung eine Bestätigung für den kombinierten Verkehr sein, dann müssen Mindestbestandteile gemäß Anhang 5 eingehalten werden.

- Die Sondergenehmigung muss von einer dazu bevollmächtigten Person unterzeichnet werden (ppa., GF,...). Sollte diese Vollmacht in Ihrem Unternehmen intern an uns nicht bekannte Personen gegeben werden, bitten wir um schriftliche Information.
- 

### 2.2.2 Beladung

Angekommen am LKW-Terminal wartet der Fahrer bis der Beladevorgang gestartet wird, dabei ist es wichtig, dass der Fahrer die Anzeigetafel im Blick hat. Welche Informationen diese Anzeigetafel abbildet, kann anhand der nächsten Abbildung abgelesen werden.



The image shows a digital display board at a truck terminal. The board has three columns: 'Ladenummer' (Load Number), 'Tor' (Gate), and 'Zeit' (Time). The first row shows '9999000' under 'Ladenummer', '21' under 'Tor', and a green light icon under 'Zeit'. The second row shows '1005687' under 'Ladenummer', '09' under 'Tor', and 'INFOP' under 'Zeit' with a red light icon.

Ladenummer	Tor	Zeit
9999000	21	■
1005687	09	INFOP ■

- Ihre Ladenummer leuchtet auf, Sie haben **GRÜN**, fahren Sie zum Ausfahrtsschranken.
- Ihre Ladenummer leuchtet auf, Sie haben **ROT**, warten Sie am Parkplatz
- Wenn anstelle der Zeit - INFOP erscheint, melden Sie sich beim INFOPOINT

Abbildung 1: Anzeigetafel LKW-Terminal

Wird der Fahrer zur Beladung aufgerufen, sollte er sich umgehend zum jeweiligen Ladetor begeben. Beispielhaft sind in den folgenden zwei Abbildungen die Anfahrtspläne zu zwei Ladetoren beschrieben. Die Anfahrtspläne zu den jeweiligen Ladetoren können beim **Illomaten** ausgedruckt werden.

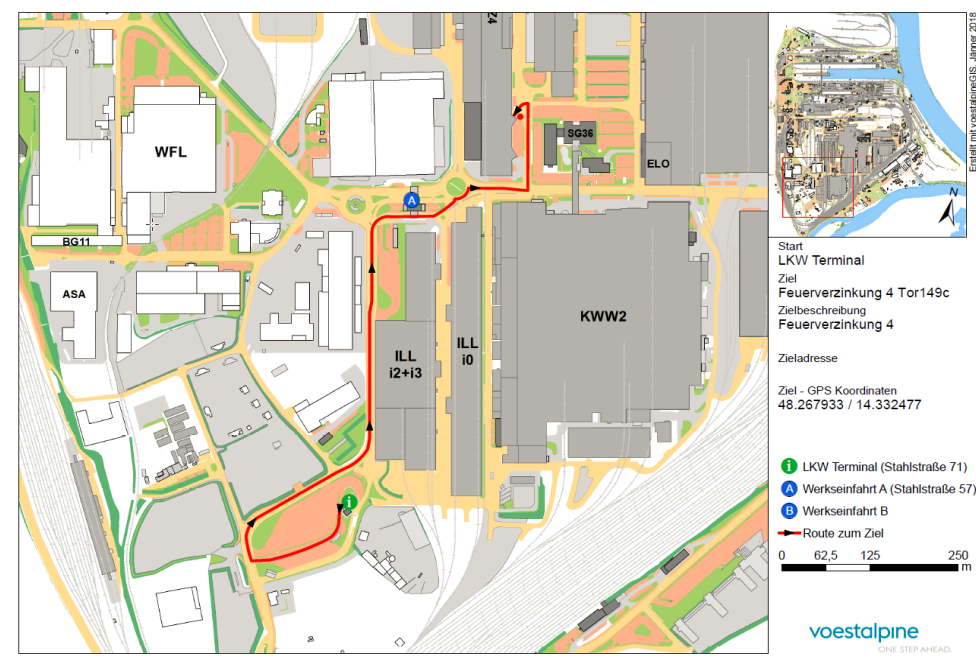


Abbildung 2: Anfahrtsplan Feuerverzinkung 4

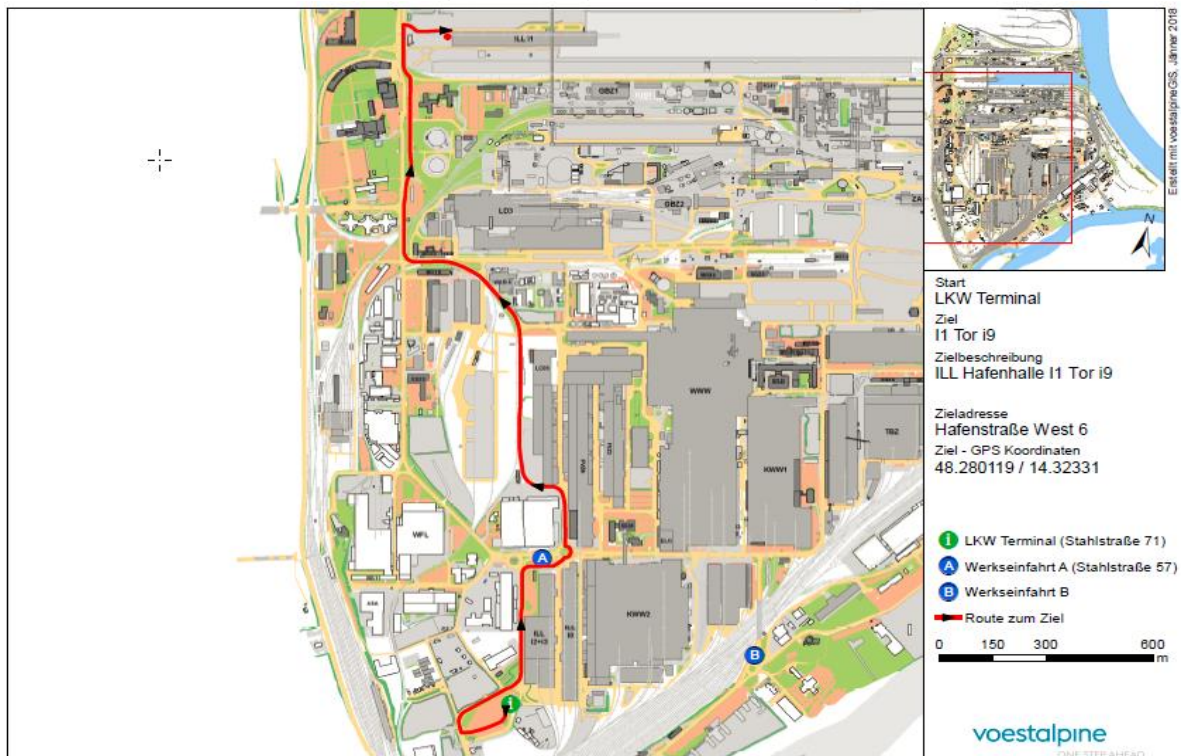


Abbildung 3: Anfahrtsplan ILL Hafenhalle (i1)

**Vorschriften für den Beladevorgang:**

(siehe Anhang 1: Informationsblatt LKW)

1. Am Werksgelände gilt die StVO.



- 
2. Für die Beladung sind vom LKW-Fahrer Sicherheitsschuhe, Schutzhelm, Handschuhe und langärmelige Sicherheitsbekleidung zu tragen.
  3. Die Mulde bzw. der Auflieger muss im sauberen und transportbereiten Zustand an der Beladestelle ankommen.
  4. Um die Ware vor Niederschlag, Schmutz etc. zu schützen ist es dem LKW-Fahrer im gesamte Transportprozess untersagt das Verdeck außerhalb des Hallenbereiches zu öffnen (ausgenommen VA Grobblech).
  5. Das Verdeck muss vor Einfahrt in den Hallenbereich von Wasser, Schnee und Eis befreit sein. Außerdem ist auf die Dichtheit des Verdeckes zu achten.
  6. Mindestanzahl an Ladungssicherungsmittel: 20 Gurte, 40 Antirutschmatten & 40 Kantenschoner
  7. Der LKW-Fahrer ist verpflichtet die Ladefläche ladungssicherungstechnisch so vorzubereiten, dass mit dem Beladevorgang sofort begonnen werden kann. Muldendeckel/Muldenabdeckung sind zu entfernen, Gurte, Stütze und Steher entsprechend des Ladegutes vorbereiten.
  8. Das Lösen der Ladungssicherung ist erst bei der Entladestelle erlaubt. Eine Inbetriebnahme des Fahrzeuges ohne Ladungssicherung ist verboten. (Genauere Informationen zum Thema Ladungssicherung siehe Punkt3.1.1)

### **2.2.3 Bonus/Malus - Vergütungssystem**

Das aktuell gültige Bonus/Malus – Vergütungssystem wird Ihnen als Anhang 3 zur SLA bzw. beim Vertrag beigelegt. Das Bonus/Malus – Vergütungssystem gilt für direkt übergebene Transporte gem. Rahmenvereinbarung.

#### **Allgemeine Information:**

Datenstand von Bonus/Malus wird am 2. Freitag (spät. am darauffolgenden Dienstag) des Folgemonats ausgewertet und an den Frachtführer übermittelt. Anschließend Einspruchsfrist seitens Frachtführer beträgt eine Kalenderwoche. Reklamationen nach Ablauf der Frist, werden nicht mehr toleriert. Nach Ablauf dieser Frist wird die Gutschrift ausgelöst. Kontakt Bonus / Malus: [bonusmalus@logserv.at](mailto:bonusmalus@logserv.at)

Ausgenommen von dieser Bonus- / Malus-Regelung sind die Transporte im Auftrag der voestalpine Gießerei GmbH.

### **2.2.4 Informationsübermittlung**

Der Logistikdienstleister ist gegenüber der LogServ verpflichtet jede Verspätung unmittelbar, bei Absehbarkeit zu melden. Außerdem muss das Eintreffen beim Empfangsort ebenfalls umgehend, aber spätestens 24h nach dem Eintreffen, an die LogServ übermittelt werden. Als Übermittlungsplattform für diese Interaktionen wird das vom Logistikdienstleister gewählte elektronische Kommunikationsmittel (siehe Punkt6) verwendet.

Wichtige Information: Für Entladefensterbuchungen beim Warenempfänger ist nicht die LogServ, sondern der Logistikdienstleister verantwortlich.

---

### **3. Verkehrsträgerübergreifende Themen in der Transportdurchführung**

#### **3.1.1 Ladungssicherung**

Der Logistikdienstleister hat dafür Sorge zu tragen, dass die Transportbehältnisse den Anforderungen der Ladung entsprechen, in einwandfreien Zustand und eine gereinigte und absolut trockene Ladefläche aufweisen. Beim Verlassen oder Wechseln der Ladestelle (2 oder mehrere Ladestellen) bzw. der Verladehalle muss die gesamte Ladefläche im geschlossenen Zustand sein.

Die zur Ladungssicherung erforderlichen Behelfe wie Keile, Gurte, Matten, Winkel etc. sind ausschließlich vom Logistikdienstleister beizustellen. Die Ladungssicherung ist in alleiniger Verantwortung vom Logistikdienstleister durchzuführen und hat entsprechend den **Vorschriften VDI 2700 bis 2702** (bei LKW-Transporten), bzw. der **ÖNORM V5750, 5751 und 5752** zu erfolgen.

#### **3.1.2 Avisierung**

Ist mit dem Empfänger bzw. den Bestimmungsort eine Avisierung vereinbart, welche mit der Beauftragung an den Logistikdienstleister übergeben wurde, so ist diese gemäß Vereinbarung durchzuführen.

#### **3.1.3 Leistungserfüllung**

Die von der LogServ an den Logistikdienstleistern bei der Beauftragung übermittelten Termine sind einzuhalten. Eine Nichteinhaltung hat kaufmännische Auswirkungen. Bei Annahme der Transportbeauftragung obliegt die Kundenterminerefüllung dem Logistikdienstleister.

#### **3.1.4 Incoterms**

Die aktuellen Handelsklauseln basieren auf den Incoterms 2010. Der Logistikdienstleister ist dazu verpflichtet den vereinbarten Transportklauseln und den damit in Verbindung stehenden Leistungen Folge zu leisten.

---

## 4. Frachtenabrechnung

Bei Fragen zum Thema „Frachtenabrechnung“ wenden Sie sich an [frachtenabrechnung@logserv.at](mailto:frachtenabrechnung@logserv.at).

Die Logistik Service GmbH ist nicht nur für die Vermittlung der Outbound-Transporte nachstehender Firmen verantwortlich, sondern zusätzlich als alleiniger **Regulierer** bzw. Zahler von

- Logistikdienstleistungen im **ausgehenden** Transport

für die folgende Gesellschaften der voestalpine zuständig:

- voestalpine Stahl GmbH (nur Walzware, keine Nebenprodukte)
- voestalpine Grobblech GmbH
- voestalpine Steel & Service Center GmbH
- voestalpine Gießerei Linz GmbH
- voestalpine Automotive Components Linz GmbH.

**Warenversender** ist die jeweilige versendende Gesellschaft. Die Logistik Service GmbH handelt somit im Namen und Auftrag der Warenversender. Der Warenversender ist unmissverständlich als Leistungsempfänger auf den Gutschriften bzw. Rechnungen anzuführen.

Diese Regelung gilt nicht nur für die Transportdienstleistung an sich, sondern auch für Leistungen, die mit dieser in Verbindung stehen (, Beladung, Umschlag, Lagerung, Vorlauf, Nachlauf, etc.).

Außerdem gilt diese Regelung für eingehende Transporte, für **Rücklieferungen** oder für im Einzelfall beauftragte Dienstleistungen gemäß Bestellung (**Warenanlieferungen** am Standort).

Grundsätzlich werden alle Logistikdienstleistungen im **Gutschriftverfahren** vergütet. Im Ausnahmefall einer **Rechnungslegung** muss die Rechnung an [invoicing-fff@voestalpine.com](mailto:invoicing-fff@voestalpine.com) gesendet werden. Die Rechnungsadresse lautet **Logistik Service GmbH; z.Hd. Frachtabrechnung Abteilung FFF, Lunzerstraße 41, 4031 Linz**. Den Leistungsempfänger entnehmen sie dem jeweiligen Transportauftrag bzw. der Bestellung.

Leistungsnachweise sind in geeigneter Form zu erbringen. Davon unabhängig sind weitere Nachweise die ggf. sogar im Original (z.B. für Akkreditiv-Abwicklung) vom Logistikdienstleister zu erbringen sind. Basierend auf den gesetzlichen Vorschriften sind diese Unterlagen vom Logistikdienstleister aufzubewahren. Wird von Seiten des Logistikdienstleisters kein Eintreffen bzw. kein Leistungsnachweis beim Kunden gemeldet, erfolgt gegebenenfalls keine Einleitung des Gutschriftverfahrens bzw. der Zahlungsabwicklung bei Nicht-Gutschriftpartner.

Leistungsnachweise bzw. Rechnungen ohne Referenz zu einer Bestellung, Kontierung, einem Lieferschein bzw. einer Transportvergabe sowie Absenderinformationen werden ungebuht retourniert.

---

Änderungen der Bankdaten und/oder des Firmenwortlauts sind für das Gutschriftverfahren sofort der [invoicingfff@voestalpine.com](mailto:invoicingfff@voestalpine.com) oder **Logistik Service GmbH; z.Hd. Frachtabrechnung Abteilung FFF**, Lunzerstraße 41, 4031 Linz bekanntzugeben.

Als Gutschriftspartner erhält der Logistikdienstleister eine Gutschrift und eine Gutschriftanzeige. Eine Rechnungslegung seitens des Logistikdienstleisters ist nicht erforderlich.

Der Logistikdienstleister erhält die Gutschrift des jeweiligen Leistungsmonats im Nachhinein bis zum 2. Arbeitstag in elektronischer Form. Der Logistikdienstleister hat dazu eine E-Mailadresse zu nennen. Diese beinhaltet die Gutschriftanzeige im PDF-Format. Der Zahlungsverlauf erfolgt, je nach vertraglich vereinbartem Zahlungsdatum, am darauffolgenden Dienstag.

Bei Fragen rund um das Thema Gutschrift (Differenzen, etc.) können sich die Logistikdienstleister an [frachtenabrechnung@logserv.at](mailto:frachtenabrechnung@logserv.at) wenden. Um eine ordnungsgemäße Abwicklung der Reklamation zu gewährleisten, verpflichtet sich der Logistikdienstleister Gutschriftreklamationen nur in der Form des Formulars „**GS Reklamationen**“ elektronisch an [frachtenabrechnung@logserv.at](mailto:frachtenabrechnung@logserv.at) zu übermitteln.

Dieses Formular ist im Anhang 5, unter dem Namen „GS\_Reklamationen“, beigefügt und wird mit der SLA übermittelt.

Reklamationen die **nicht** in der vorgegebenen Form bzw. an die vorgegebene E-Mail-Adresse gesendet werden, werden nicht bearbeitet.

---

## 5. Transportreklamationen

Bei Fragen zum Thema „Transportreklamation“ können Sie sich an [QS-logserv@logserv.at](mailto:QS-logserv@logserv.at) wenden.

Der Logistikdienstleister verpflichtet sich jede Warenbeschädigung unmittelbar nach Feststellung der LogServ zu melden. Dabei ist der jeweilige Ansprechpartner, sowie die Qualitätssteuerung ([QS-logserv@logserv.at](mailto:QS-logserv@logserv.at)) vom Logistikdienstleister zu verständigen.

### 5.1 Zustandsüberprüfung bei der Warenannahme:

- Jeder Warenübernehmer muss bei der Übernahme der Ware eine augenscheinliche Überprüfung vornehmen.
- Die Ware ist in Ordnung wenn keine unzulässige Ausprägung festgestellt wird. Diese ist nach dem aktuell gültigen Sortiermaßstab festzustellen. Der aktuelle Sortiermaßstab je nach Transportgut ist im Anhang beigefügt.
- Wird eine Materialbeschädigung bei der Warenannahme festgestellt, so ist am Frachtdokument ein entsprechender Vermerk in geeigneter Form vom Warenübernehmer handschriftlich festzuhalten. Die Beschreibung der Beschädigung ist dabei zu erfassen und gleichzeitig ist der Auftraggeber darüber zu informieren.

### 5.2 Dokumentation des Schadens:

**LKW:** CMR-Frachtbrief

- Wird durch das Unternehmen Industrie Logistik Linz (ILL) ausgestellt und bereits in Linz, im Zuge der Warenübergabe an den Spediteur, vom LKW-Fahrer unterzeichnet. Ein Schadensvermerk ist in jeden Fall durch den Warenempfänger zu unterzeichnen.
- Ein vom Logistikdienstleister (LKW-Fahrer) festgestellter Schaden wird auf dem CMR-Frachtbrief vermerkt und sowohl vom LKW-Fahrer als auch vom Verlader/Empfänger unterschrieben.

**Für alle Dokumente gilt:**

- Die Schadensmeldung ist unmittelbar nach der der Warenübernahme durchzuführen.
- Die Schäden sind entsprechend nachvollziehbar zu dokumentieren (mittels Fotos). Soweit es die Sicherheit erlaubt, sind die Fotos noch am Transportmittel aufzunehmen, ansonsten spätestens in der Eingangskontrollstelle. Meldefrist an die LogServ bzw. den Auftraggeber: innerhalb von **24h** nach Warenannahme mit Weiterleitung der entsprechenden Dokumentation.

---

## 6. Digitale Zusammenarbeit

Bei Fragen zum Thema „Digitale Zusammenarbeit“ können Sie sich an [EDI@logserv.at](mailto:EDI@logserv.at) wenden.

Der Logistikdienstleister ist verpflichtet, **tagesaktuell** den Status der von der LogServ übernommenen Transporte zu melden. Diese Statusmeldung ist verkehrsträgerunabhängig und muss ausnahmslos für jeden Transport durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass Verspätungs- und Eintreffmeldungen unverzüglich per u.a. Kommunikationskanäle mitteilen. Anruf oder E-Mail sind nicht ausreichend. Bei Verspätungsmeldungen verpflichtet sich der Logistikdienstleister der LogServ den aktuellen geplanten Eintrefftermin zu melden.

Unabhängig vom Verkehrsträger und der Stufe in der Transportkette kann der Logistikdienstleister folgende Möglichkeiten zur Kommunikation mit der LogServ verwenden:

1. **EDI (OFTP2, IFTSTA)**
2. **www.transporeon.com**
3. **www.ilogistics.at**

### 6.1 EDI

**(verkehrsträgerunabhängig)**

Der Logistikdienstleister hat die Möglichkeit per EDI und der Meldung IFTSTA mit der Seeburger-Plattform (per OFTP2) der LogServ zu kommunizieren. Dabei sind die Schlüssel (Transport-, Frachtbrief-, Waggon- oder Coil Nummer) zu verwenden.

Benötigt der Logistikdienstleister dazu vorab entsprechende Belege, so kann die LogServ zur Beauftragung per Meldung IFTMIN oder den Lieferschein per DESADV über den gleichen Weg übermitteln. Für EDI-Anträge soll die E-Mail-Adresse: [EDI@logserv.at](mailto:EDI@logserv.at) verwendet werden.

### 6.2 Transporeon

Logistikdienstleister haben die Möglichkeit im „Transporeon“ Verspätungen und das Eintreffen zu melden. Kosten dafür sind Bestandteil des Vertrags mit Transporeon und dem Logistikdienstleister und werden von der LogServ nicht übernommen.

Nähere Information erhalten die Logistikdienstleister unter:

<https://www.transporeon.com/de/loesungen/fuer-dienstleister/schnittstellen-fuer-speditionen/>

### 6.3 Ilogistics

**(ausschließlich für Transporte ex Linz)**

Der Verladebetrieb Industrie-Logistik-Linz stellt die Webplattform „ilogistics“ kostenlos für den Logistikdienstleister zur Verfügung. Ohne Ladefensterbuchung ist eine Beladung am Werksgelände, mittels LKW, nicht möglich.

## 7. Anhang

### 7.1 Informationsblatt LKW

### 7.2 Regellaufzeitabelle LKW

### 7.3 Bedienungsanleitung ILLOMAT

### 7.4 Bonus/Malus – Vergütungssystem

### 7.5 GS\_Reklamationen

### 7.6 Sortiermaßstab

#### 7.6.1 Allgemein

- Je nach Kundenanforderungen kann es zu Verschärfungen bzw. Erleichterung hinsichtlich des allgemeinen Sortiermaßstabes kommen.
- Die Verantwortung für eventuell erforderliche Anpassungen liegt beim jeweiligen technischen Kundenbetreuer des Auftraggebers. Diese Anpassungen werden über die Logistik Service GmbH mit dem Lagerhalter vereinbart.
- Im Einzelfall können Grenzmuster (z.B. mit Hilfe von Fotos) definiert werden.

#### 7.6.2 Coil auf Palette

<b>BEURTEILUNGS- GEGENSTAND</b>	<b>BEURTEILUNGS-MERKMAL</b>	<b>UNZULÄSSIGE AUSPRÄGUNG</b>
Identifikation	Etikette	fehlt oder nicht mit Lieferscheindaten ident
Verpackungszustand, der die Funktionsfähigkeit der Verpackung sicherstellt	Bindebänder	locker oder gerissen, daher nicht mehr funktionsfähig
	Papier oder Karton	Zerrissen oder verschmutzt, daher nicht mehr funktionsfähig
	Metall- oder- Holzpalette	beschädigt, daher nicht mehr funktionsfähig
	Folienverpackung	beschädigt, daher nicht mehr funktionsfähig
Produktzustand	Vernässung bzw. angerostet, weißrostig	mit freiem Auge sichtbar
	Druckstellen, Beschädigungen (Eindrücke, Dellen, Kratzer)	mit freiem Auge sichtbar
	Verschmutzt (Staub, Abrieb v. Transportbehelfen,...)	mit freiem Auge sichtbar, nicht reinigbar

### 7.6.3 Coil auf Palette und Blechpakete

<b>BEURTEILUNGS- GEGENSTAND</b>	<b>BEURTEILUNGS-MERKMAL</b>	<b>UNZULÄSSIGE AUSPRÄGUNG</b>
Identifikation	Etikette	fehlt oder nicht mit Lieferscheindaten ident
Verpackungszustand, der die Funktionsfähigkeit der Verpackung sicherstellt	Bindebänder	locker oder gerissen, daher nicht mehr funktionsfähig
	Papier oder Karton	Zerrissen oder verschmutzt, daher nicht mehr funktionsfähig
	Metall- oder- Holzpalette	beschädigt, daher nicht mehr funktionsfähig
	Folienverpackung	beschädigt, daher nicht mehr funktionsfähig
Produktzustand	Vernässung bzw. angerostet, weißrostig	mit freiem Auge sichtbar
	Druckstellen, Beschädigungen (Eindrücke, Dellen, Kratzer)	mit freiem Auge sichtbar
	Verschmutzt (Staub, Abrieb v. Transportbehelfen,...)	mit freiem Auge sichtbar, nicht reinigbar

### 7.6.4 Bundzustand für kaltgewalztes Stahlband beschichtet oder unbeschichtet (Breitband oder geschlitzt)

<b>BEURTEILUNGS- GEGENSTAND</b>	<b>BEURTEILUNGS-MERKMAL</b>	<b>UNZULÄSSIGE AUSPRÄGUNG</b>
Identifikation	Etikette	fehlt oder nicht mit Lieferscheindaten ident
Verpackungszustand, der die Funktionsfähigkeit der Verpackung sicherstellt	Bindebänder	locker oder gerissen, daher nicht mehr funktionsfähig
	Papier oder Karton	Zerrissen oder verschmutzt, daher nicht mehr funktionsfähig
	Kantenschutz	stark beschädigt (nicht reparierbar), daher nicht mehr funktionsfähig
	Lamiflex	stark beschädigt (nicht reparierbar), daher nicht mehr funktionsfähig
	Holzrahmen	beschädigt, daher nicht mehr funk-



<b>BEURTEILUNGS- GEGENSTAND</b>	<b>BEURTEILUNGS-MERKMAL</b>	<b>UNZULÄSSIGE AUSPRÄGUNG</b>
		tionsfähig
Produktzustand	Außen- oder Innenwindungen	2 oder mehr Windungen verschoben oder beschädigt / verbogen
	Außen- oder Innenwindungen	mehr als ca. 10mm verschoben oder beschädigt / verbogen
	Einzelne Windungen (ohne Außen-/Innenwindungen)	Mehr als ca. 5mm verschoben
	Stirnfläche, Kante	Beschädigung größer als ca. 30mm oder tiefer als ca. 2mm
	Druckstellen Außenwindung (Eindrücke, Dellen, Kratzer) bei Material für „Außenhaut“	mit freiem Auge sichtbar
	Ovaler Bund	mit freiem Auge sichtbar
	Vernässung bzw. angerostet, weißrostig	mit freiem Auge sichtbar
	Verschmutzt (Staub, Abrieb v. Transportbehelfen,...)	nicht reinigbar

### 7.6.5 Paketzustand lasergeschweißte Platinen

<b>BEURTEILUNGS- GEGENSTAND</b>	<b>BEURTEILUNGS-MERKMAL</b>	<b>UNZULÄSSIGE AUSPRÄGUNG</b>
Identifikation	Etikette	fehlt oder nicht mit Lieferscheindaten ident
Verpackungszustand, der die Funktionsfähigkeit der Verpackung sicherstellt	Bindebänder	locker oder gerissen, daher nicht mehr funktionsfähig
	Papier oder Karton	Zerrissen oder verschmutzt, daher nicht mehr funktionsfähig
	Metall- oder- Holzpalette	beschädigt, daher nicht mehr funktionsfähig
	Absteckpinolen	beschädigt oder offensichtlich nicht vollzählig, daher nicht mehr funktionsfähig
	Ecksteher	beschädigt oder nicht vollzählig, daher nicht mehr funktionsfähig
	Folienverpackung	beschädigt, daher nicht mehr funktionsfähig
Produktzustand	Stapelversatz	bei mehr als +/- ca. 2,5mm Absprache mit techn. Kundenbetreuer (sofern sichtbar – Folie)

<b>BEURTEILUNGS- GEGENSTAND</b>	<b>BEURTEILUNGS-MERKMAL</b>	<b>UNZULÄSSIGE AUSPRÄGUNG</b>
	Stapelschiefstand	mehr als ca. 30mm zum höchsten Punkt (sofern sichtbar – Folie)
	Vernässung bzw. angerostet, weißrostig	mit freiem Auge sichtbar
	Druckstellen, Beschädigungen (Eindrücke, Dellen, Kratzer)	mit freiem Auge sichtbar
	Verschmutzt (Staub, Abrieb v. Transportbehelfen,...)	mit freiem Auge sichtbar, nicht reinigbar