

GAULHOFER INDUSTRIE HOLDING GMBH UND VERBUNDEN UNTERNEHMEN

RICHTLINIEN ZUR AUFTRAGSABWICKLUNG

Um eine reibungslose und effiziente Zusammenarbeit zwischen GAULHOFER und seinen Fachpartnern sicherzustellen, ist die Einhaltung von bestimmten Richtlinien für beide Seiten unabdingbare Voraussetzung. Die nachstehenden Richtlinien sollen eine Basis für die Zusammenarbeit für beide Seiten darstellen und helfen, mögliche Fehler bereits im Vorfeld zu minimieren.

1. ANFRAGEN - BESTELLUNGEN

1.1 ANFRAGEN

Das GAULHOFER Sortiment ist zur Gänze im GAULHOFER Preisbuch und in der jeweils aktuellen Version von GDIRECT abgebildet. Bestellungen von Artikeln aus diesem Sortiment können von den Fachpartnern rückfragefrei in der entsprechenden Form (siehe Punkt 1.2 Bestellungen) an GAULHOFER übermittelt werden. Es kann trotz der großen Breite und Tiefe des Sortiments vorkommen, dass Ausführungen gewünscht werden, die nicht im Preisbuch oder im GDIRECT angeführt sind. Beispiele dafür sind Übergrößen, Sonderausführungen oder Spezialbeschläge. Bei Verwendung von GDIRECT wird dies in der Regel durch einen Hinweis in Form einer „Baustellentafel“ angezeigt; Basis für die Beurteilung, was Sortiment ist, bilden das Preisbuch und die Updates für das GDIRECT. Für diese Fälle stehen unseren Fachpartnern die GAULHOFER Kundenbetreuungsteams zur Verfügung, an die der Fachpartner seine Anfrage richten kann.

Für die effiziente Abwicklung der Anfragen gelten folgende Punkte:

- a) Die Anfrage wird klar verständlich (alle anfragewesentlichen Punkte beinhaltend) in schriftlicher Form an das für den Fachpartner verantwortliche Team gerichtet.
- b) Das Team klärt eventuelle Rückfragen mit dem Fachpartner.
- c) Die Beantwortung der Anfrage erfolgt in der Regel innerhalb von maximal 2 Arbeitstagen (Anfrage einlangend bis 16.00 Uhr am Vortag - Freitag 12.00 Uhr). Ist die gewünschte Sonderausführung machbar, so enthält die Anfragebeantwortung Angaben über die Art der Ausführung, die Kosten und die Lieferzeit.
- d) Die Anfragebeantwortung trägt eine Angebotsnummer. Diese Nummer wird vom Fachpartner bei einer etwaigen Bestellung klar ersichtlich in der jeweiligen Position angeführt.

1.2 BESTELLUNGEN

Bestellungen erfolgen schriftlich. Diese können von GAULHOFER grundsätzlich nur dann bearbeitet werden, wenn sie auf eine der folgenden Arten an GAULHOFER übermittelt werden:

- a) Online mit dem GDIRECT Angebots- und Bestellprogramm („elektronische Bestellung“).
- b) Als Ausdruck aus dem GDIRECT Programm in Papierform und durch Übermittlung per Brief, Fax, E-Mail oder persönlich.
- c) Auf dem GAULHOFER Bestellformular, inkl. Maß- und Bestellformular für Sonnenschutz und Zubehör per Brief, Fax, E-Mail oder persönlich.
- d) Auf eigenem Bestellformular des Fachpartners, sofern dieses sämtliche erforderlichen Daten enthält und vom bearbeitenden Kundenbetreuungsteam freigegeben wird.
Die Bestellung wird vom Fachpartner vollständig formuliert und muss sämtliche in technischer und in kaufmännischer Hinsicht erforderlichen Daten sowie den Liefertermin gemäß Lieferübersicht bzw. Tourenplan enthalten. Dies bedeutet, dass fixe Liefertermine erst bei klaren und rückfragefreien Aufträgen bestätigt werden



können. Sollte es sich im Zuge der Auftragsbearbeitung bei GAULHOFER herausstellen, dass Teile der Bestellung unklar bzw. nicht rückfragefrei sind, so wird die Bestellung in den Anfragestatus zurückversetzt, bis Klarheit geschaffen ist – erst danach kann ein Liefertermin fixiert werden. Für Anfragen gilt automatisch wieder die Frist von 2 Arbeitstagen zur Klärung der Anfrage, erst danach kann die Erfassung (= Zeitpunkt für den Liefertermin) beginnen. Sollten bei der Verwendung von GDIRECT Restriktionen (=angezeigt durch eine rote „Baustellentafel“) auftreten, so gilt der Auftrag als Anfrage und ist im Vorfeld mit dem zuständigen Team abzuklären.

Alle Nachfragen und Anfragen, die zu einem Auftrag bestehen, werden daher vor der Übermittlung der Bestellung erledigt. Als Bestellungen werden nur rückfragefreie Aufträge anerkannt und bearbeitet. Nur das ermöglicht GAULHOFER, seinen Fachpartnern gegenüber eine Garantie für fixe, kurze Lieferzeiten zu geben. Die Bestellung ist die Basis für die Auftragsabwicklung. Für die Richtigkeit der Informationen ist der Besteller verantwortlich.

Mischaufträge (z.B. Holz-Alu-Fenster, Alu-Haustüren) können als eine gemeinsame Bestellung an GAULHOFER übermittelt werden.

Die GAULHOFER Kundenbetreuungsteams bereiten die Bestellungen innerhalb von 3 Werktagen zur Weitergabe an die Produktion auf. Dies bedeutet, dass die Bestellung bis 16.00 Uhr am Vortag bei GAULHOFER einlangen muss (Freitag 12.00 Uhr), damit die 3-Tage-Frist gehalten werden kann. Die Teams übermitteln den Fachpartnern zur Information eine Auftragsbestätigung und geben den Auftrag für die Produktion und Materialbestellung, nach dem Ablauf einer 24-stündigen schriftlichen Einspruchsmöglichkeit, automatisch frei. Ein Einspruch ist daher bis einschließlich 16.00 Uhr (Freitag 12.00 Uhr) am 1. Arbeitstag möglich. Bei einer Stornierung des Auftrags nach dieser Frist ist GAULHOFER berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von 10% der Auftragssumme zu verrechnen. GAULHOFER ist überdies berechtigt, einen darüber hinausgehenden Schaden gesondert geltend zu machen. Bei vereinbarter, aber nicht erfolgter Anzahlung kann GAULHOFER den Vertrag stornieren und ebenfalls den tatsächlichen erlittenen Schaden verrechnen.

Ausgenommen von dieser Regel der automatischen Freigabe sind Aufträge mit Vorauszahlung, wo vor Freigabe der Auftragsbestätigung ein bestimmter Betrag oder der gesamte Betrag an GAULHOFER zu überweisen ist. Hier ist die Freigabe an den Erhalt des betreffenden Betrags gekoppelt und wird vom jeweils Zuständigen manuell vorgenommen.

1.3 KREDITLIMIT

Je nach Bonität und Sicherstellungen erhalten die Fachpartner einen Kreditrahmen. Bei Überschreiten des Kreditlimits wird die Bearbeitung neuer Aufträge bis zur Klärung unterbrochen.

Zeichnen sich beim Fachpartner unüblich hohe Aufträge ab, so empfiehlt es sich, das Kreditlimit in gemeinsamer Absprache zwischen Fachpartner und GAULHOFER rechtzeitig anzupassen.

1.4 AUFTRÄGE

a) Bei allen Fragen zu Aufträgen sind im Sinne der raschen Bearbeitung die Auftragsbestätigungsnummer und – wo im Detail erforderlich – auch die Positionsnummer anzugeben.

b) Änderungen von Bestellungen nach ihrer Übermittlung an GAULHOFER sollten in beiderseitigem Interesse vermieden werden, da dies die gemeinsame Durchlaufzeit erhöht und damit die Lieferzeit verlängert.

c) Aufträge können grundsätzlich nur innerhalb der 24-Stunden-Einspruchsfrist geändert werden. Durch die Änderung werden sie zu neuen Aufträgen und erhalten einen neuen Liefertermin laut Tourenplan. Nach vollständiger Erfassung und Freigabe besteht keine Möglichkeit mehr, den Auftrag zu ändern.

d) GAULHOFER ist aufgrund der geringen Stellfläche nicht in der Lage, gefertigte Aufträge zurückzustellen und zu lagern.

1.5 LIEFERTERMIN

a) Der Liefertag kann anhand der fixen Lieferzeiten und des Tourenplans bereits bei der Bestellung des Privat- oder Objektkunden vom Fachpartner festgelegt werden. Der vom Kunden gewünschte Liefertermin gemäß gültigem Tourenplan ist auf der Bestellung anzugeben (www.gaulhofer.com -> Extranet Tourenplan und als Ausdruck).

Enthält eine Bestellung Elemente mit unterschiedlichen Lieferzeiten, so gilt für den gesamten Auftrag die Lieferzeit des Elements mit dem längsten Liefertermin. Teillieferungen sind nicht zulässig, werden unterschiedliche Liefertermine gewünscht, besteht die Möglichkeit, den Auftrag zu teilen.

b) Die voraussichtliche Lieferzeit am Liefertag wird dem Fachpartner vor der Lieferung mitgeteilt. Dies erfolgt 7 Tage vor der Lieferung. Sollte es wider Erwarten zu Verzögerungen den Auftrag betreffend kommen, so wird der Fachpartner Kunde sofort nach Bekanntwerden der Verzögerung informiert.

c) Um fixe Lieferzeiten anbieten zu können, stellen GAULHOFER und seine Lieferpartner ihre Produktionskapazitäten auf der Grundlage laufender Marktbeobachtung ein. Im GAULHOFER-Trendmonitoring werden dazu in einer rollierenden 8-Wochen-Betrachtung die Tendenzen des Bedarfs - steigend, sinkend oder gleichbleibend - zwischen GAULHOFER und seinen Fachpartnern ermittelt.

d) Werden kurzfristig entgegen dem Trendmonitoring große Mengen bestellt, behält sich GAULHOFER zur Vermeidung von Engpässen für alle Fachpartner vor, zu diesen Aufträgen in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachpartner abweichende Liefertermine zu vereinbaren.

2. VORGEHEN BEI REKLAMATIONEN UND TRANSPORTBESCHÄDIGUNG

2.1 REKLAMATIONSMELDUNG

a) Beanstandung bei Lieferung: Offensichtliche Beschädigungen oder sonstige Beanstandungen bei Lieferung sind unverzüglich (das heißt bei Erhalt der Lieferung) durch den Fachpartner auf dem Lieferschein zu vermerken und zusätzlich mittels Fotos zu dokumentieren. Bei direkter Rücksendung einzelner Positionen (Nichtübernahme) mit offensichtlichen Produktmängeln (nicht Falschbestellungen) erfolgt eine Behebung der Reklamation unmittelbar durch unsere Produktion (kein Einschalten der Reklamationsabteilung des Vertriebes), bei Übernahme der Ware wird vom Fachpartner zusätzlich eine Reklamationsmeldung an die Reklamationsabteilung übermittelt. Spätere Oberflächenbeschädigungen (jedenfalls Meldungen nach erfolgtem Einbau) können von GAULHOFER leider nicht anerkannt werden, da sich die Verantwortung dafür nicht zweifelsfrei eingrenzen lässt.

b) Reklamationen zu einem späteren Zeitpunkt: Reklamationen werden von GAULHOFER ausschließlich in schriftlicher Form angenommen. Die Prüfung der Reklamation erfolgt durch den Fachpartner, Unterstützung gibt im Bedarfsfall der zuständige Gebietsverkaufsleiter (Außendienst). Reklamationen sind unter Verwendung des Formulars „Reklamationsmeldung“ bzw. des jeweils gültigen Formulars an die Kundendienstabteilung zu melden. Die Anerkennung von Reklamationen richtet sich nach den vertraglichen Vereinbarungen und nachrangig nach den gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen laut ABGB sowie nach den freiwilligen Garantiezusatzleistungen laut den GAULHOFER-Garantiebestimmungen. Basis für die technische Beurteilung von Reklamationen bilden die Richtlinien zur Reklamationsbeurteilung der „Plattform Fenster und Fensterfassaden“. Diese können kostenfrei von der GAULHOFER-Homepage unter <http://www.gaulhofer.com/at/ueber-uns/qualitätsrichtlinien> heruntergeladen werden.

c) Grundsätzlich obliegt es GAULHOFER, die geeigneten Maßnahmen zur Behebung der Reklamation zu definieren. Dies betrifft vor allem die Instandsetzung des reklamierten Elements bzw. in Einzelfällen das Abgelten des Mangels mittels einer Gutschrift, welche in Absprache mit dem Fachpartner an diesen oder in Einzelfällen auch direkt an den Endkunden ausgestellt wird.

d) Stellt GAULHOFER fest, dass gemeldete Reklamationen nicht auf das Verschulden von GAULHOFER zurückzuführen sind (z.B. Montagemängel, Anwendungsfehler etc.), so werden die angefallenen Kosten an den

Fachpartner verrechnet. Dies gilt auch für Mängel, die in Folge nicht ausreichender Pflege, nicht fachgerechter Handhabung oder Weiterverarbeitung entstehen. In Zweifelsfällen ist eine gemeinsame Begehung zur Ursachenforschung vorgesehen.

e) GAULHOFER erwartet von seinen Fachpartnern, dass unabhängig von der Verschuldensfrage Kleinreparaturen selbst durchgeführt werden bzw. mit dem Endkunden geklärt werden.

f) Durch die Mängelbehebung verlängert sich die Garantiefrist nicht, die Gewährleistungsfrist beginnt ab Auslieferungsdatum entsprechend den Unterlagen von GAULHOFER zu laufen.

g) Für die Richtigkeit der bestellten Maße sowie der technischen Ausführung ist der Besteller verantwortlich (Ausnahme: Ausarbeitung durch GAULHOFER).

h) Generell übernimmt GAULHOFER Leistungen, die aus dem Titel der Gewährleistung oder der Garantie kommen, nur dann, wenn der Einsatz des bestellten Produktes nicht die in den einschlägigen technischen Normen und Standards (z.B. Ö-Normen) beschriebenen Belastungen überschreitet. Bei unüblichem Produkteinsatz oder unüblicher Produktverwendung können keine unentgeltlichen Leistungen von GAULHOFER erbracht werden.

i) Feineinstellungsarbeiten obliegen nicht GAULHOFER, sondern dem Fachpartner oder dem Endkunden. Dazu stellt GAULHOFER auf seiner Homepage ein zum kostenfreien Download vorgesehenes Dokument - „die Rat & Tat Fibel“- zur Verfügung, welches in regelmäßigen Abständen aktualisiert wird.

j) GAULHOFER empfiehlt die Verwendung eines Abnahmeprotokolls (Muster sind im GAULHOFER Extranet abrufbar), andernfalls nachträgliche Reklamationen nicht anerkannt werden.

2.2 REKLAMATIONSERLEDIGUNG

Wird die Reklamation von GAULHOFER erledigt (Unterschrift des Endkunden am Serviceblatt), erfolgt eine schriftliche Erledigungsmeldung an den Fachpartner. Damit gilt der Mangel als behoben, es können aus diesem Titel keine wie auch immer gearteten Forderungen an GAULHOFER gestellt werden. Wird die Reklamation in Absprache mit dem Fachpartner über Versand von Materialien erledigt, so gilt die Reklamation nach Erhalt des Materials für GAULHOFER als erledigt.

3. LOGISTIK / ZUSTELLUNG

Bezüglich unserer Logistikabwicklung verweisen wir auf das Dokument „Zustellservice Auslieferlogistik neu“, welches im Extranet abrufbar ist. GAULHOFER bittet um Kenntnisnahme und Beachtung der dort genannten Punkte.

© 2021 Gaulhofer Industrie-Holding GmbH, 8124 Übelbach; Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Unterlage darf ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der Gaulhofer Industrie-Holding GmbH für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden. Druckfehler, Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten.