

# Regio24 - Häufig gestellte Fragen - FAQ

## Prolog

Die von uns knallhart kalkulierten Preise legen zugrunde, dass zwischen der Spedition Sommer & Elso GmbH und dem Auftraggeber ein faires, partnerschaftliches Verhältnis vorausgesetzt wird. Die Spedition Sommer & Elso GmbH gewährleistet eine Abholung und Zustellung am vereinbarten Tag zu den genannten Festpreisen.

**Der Auftraggeber stellt sowohl eine Be- und Entladung mit Annahme der Ware jeweils innerhalb der 15min-Regelung (Erklärung siehe weiter unten) bis max. 16.00 Uhr unter Bekanntgabe der jeweiligen Ansprechpartner vor Ort sicher.**

## Rechenbeispiele

### **Wieviele kosten 3 Europaletten (120x80x80) von Geislingen/Steige nach Esslingen-Zell?**

Hierbei handelt es sich um einen Transport innerhalb der Lieferzone Regio1. Dies bedeutet 3 Paletten x 39 €/Palette = 117 Euro netto zzgl. gesetzlicher MwSt.

### **Wieviele kosten 7 Europaletten (120x80x140) von Ostfildern nach Aalen?**

Hierbei handelt es sich um einen Transport von Lieferzone Regio1 nach Regio2. Durch unseren an den Empfänger gekoppelten Kostenairbag berechnen wir anstatt der tatsächlichen 7 Paletten insgesamt nur 5 Paletten. Dies bedeutet 5 Paletten x 49 €/Palette = 245 Euro zzgl. gesetzlicher MwSt.

### **Wir haben jeweils 4 Paletten für 3 unterschiedliche Empfänger. Greift hier auch Ihr Kostenairbag, so dass insgesamt nur 5 Paletten berechnet werden?**

Unser Kostenairbag greift immer pro Empfänger. Da in diesem Falle 3 verschiedene Empfänger vorliegen, werden jeweils auch die 4 Paletten/Empfänger abgerechnet.

### **Wir haben 3 halbe Paletten (80x60x120) für einen Empfänger. Wie werden diese abgerechnet?**

Wenn das Gesamtgewicht aller 3 Paletten 700kg und eine Einzelpalette 350kg nicht übersteigt, werden insgesamt nur 2 Paletten je nach Regio1 (2 x 39 Euro = 78 Euro) oder Regio2 (2 x 49 Euro = 98 Euro) abgerechnet. Wenn das Gesamtgewicht aller 3 Paletten 1500kg und eine Einzelpalette 500kg nicht übersteigt, werden insgesamt nur 2 Paletten je nach Regio1 (2 x 59 Euro = 118 Euro) oder Regio2 (2 x 69 Euro = 138 Euro) abgerechnet. Darüber hinaus werden regulär 3 Paletten abgerechnet; alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt.

## Automatische Günstiger-Berechnung

### **Was ist Ihre „automatische Günstiger-Berechnung“?**

Unsere Disposition überprüft selbständig vor der Rechnungsstellung, ob für Sie der beauftragte Transport entweder durch unseren Regio24-Tarif oder auf Stundenbasis günstiger ist.

### **Was heißt das bitte konkret?**

Ein Transport von Gingen/Fils nach Eislingen/Fils mit z.B. 7 Paletten jeweils unter 350 kg kostet nach Regio24-Tarif mit Kostenairbag insgesamt 195 Euro. Da dieser Transport tatsächlich 2 ½ Stunden dauerte, würden hierfür im Nahverkehrsbereich mit 55 Euro/Stunde insgesamt nur 137,50 Euro berechnet. Die Günstiger-Berechnung garantiert Ihnen hiermit den kostengünstigeren Betrag in Höhe 137,50 Euro zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

### 15min-Regelung

#### Was bedeutet die 15min Regelung?

Bei 1 Palette muss die Be- und Entladung innerhalb 15min erfolgen. Für jede weitere abrechnungsfähige Palette werden zusätzlich 15min gewährt.

Kleiner Tipp: Informieren Sie unsere Disposition über alle Pausenzeiten, damit diese in die Tagesplanung des LKWs einfließen können und somit die 15min-Regelung nicht beeinträchtigen.

### Mehr Ware als bestellt

#### ***Ich habe 2 Paletten bestellt, es sind aber insgesamt 4 geworden. Was ist zu tun?***

Wir wissen, nur zufriedene Kunden bleiben auch weiterhin unsere Kunden. Deshalb sind wir auch dauerhaft bestrebt, abweichende Ladungen zu berücksichtigen und auszuliefern. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass der Fahrer hierzu keine Auskunft erteilen kann.

Ein unverzüglich kurzer Anruf in unserer Disposition unter 0 71 61 / 96 30 60 schafft hierbei Klarheit über die weiteren Möglichkeiten.

### Weniger Ware als bestellt

#### ***Ich habe 5 Paletten bestellt, es wurden aber insgesamt nur 3 Paletten mit Ware fertig. Wie wird abgerechnet?***

In diesem Falle werden Ihnen selbstverständlich auch nur 3 Paletten in Rechnung gestellt.

Wir bitten unsere Kunden an dieser Stelle zum Zwecke der ökonomischen und ökologischen Gesinnung möglichst mit der exakten Anzahl an Paletten zu planen.

### Mehr Gewicht bzw. größere Ausmaße als bestellt

#### ***Das tatsächliche Gewicht der Palette ist höher und/oder die Maße der Palette(n) überragen die bestellten Maße. Was ist zu tun?***

Bitte unverzüglich unsere Disposition unter 0 71 61 / 96 30 60 kontaktieren, um die weitere Vorgehensweise zu besprechen. Unser Fahrer ist angewiesen, vor Ort keine Entscheidung zu treffen. Wenn die geplante Tagestour dadurch nicht beeinträchtigt ist, wird unsere Disposition den Fahrer entsprechend unterweisen.

### Frachtausfall

#### ***Fallen Kosten an, wenn die zur Lieferung beauftragte Ware nicht fertiggestellt ist und der Sommer & Elso LKW weiterfahren muss?***

Hierfür haben wir den Kostenairbag bei Storno eingeführt! Bitte haben Sie Verständnis, das wir pauschal für Auslieferungen den Betrag für 1 Palette, bei Abholungen maximal den Betrag für 2 Paletten in Rechnung stellen müssen. Bei Abholung mit Zustellung in Ihre Firma bitten wir Sie, den Versender über die 15min-Regelung zu informieren.

### Annahmeverweigerung

#### ***Ich werde informiert, dass der Empfänger die Annahme meiner Ware verweigert. Was bedeutet das?***

Die Gründe für eine Verweigerung der Warenannahme können unterschiedlich sein. Die daraus resultierenden Folgen können für uns als Speditionsunternehmen sehr weitreichend sein. Da wir den Laderaum nicht weiter nutzen können und erfahrungsgemäß sehr stark in die Disposition des Fahrzeugs mitunter mit einem zusätzlichen LKW eingreifen müssen, berechnen wir die Anzahl der nicht entladenen Paletten wie eine vergleichbare, in Auftrag

gegebene Abholung. Wir bitten an dieser Stelle um Verständnis und hoffen sehr, diesem Vorfall nicht zu begegnen.

### Weiter entfernte Destinationen

#### **Der Empfänger bzw. der Versender meiner Ware liegt außerhalb der Tarifzone 2. Können Sie uns trotzdem weiterhelfen?**

Unsere Einteilung ist auf Papier geschrieben und nicht in Stein gemeißelt. Sehr gerne liefern wir auch Ihre Sendung über die Tarifzone Regio2 hinaus. Da die Touren unserer LKWs täglich variieren, können wir hierfür keinen allgemeingültigen Preis nennen. Je nach Einzelfall wird Ihnen unsere Dispo eine tagesaktuelle „Mitnahmepauschale“ anbieten. Bitte fragen sie diese einfach an – wir finden eine faire Lösung!

### Auftragsbestätigung

#### **Wir haben Sie beauftragt, am folgenden Tag unsere Ware abzuholen und auszuliefern. Ihr LKW ist aber leider nicht gekommen. Warum?**

Eine erfolgreiche Beauftragung wird durch uns immer schriftlich mit einer Auftragsbestätigung erwidert, unabhängig von der Bestellart (Telefon/Fax/Email). Nur durch diese gegenseitige Erklärung kommt auch ein Auftrag zustande! Möglicherweise...

... wurde Ihr Auftrag nach 16 Uhr an uns geschickt. Bitte beachten Sie, dass Aufträge bis spätestens 16.00 Uhr bei uns eingegangen sein müssen. Nach 16.00 Uhr können systembedingt Aufträge nicht mehr zum Regio24-Tarif abgewickelt werden.

... ist mit der Auftragsemail etwas schief gegangen. **Deshalb bitten wir Sie unbedingt darauf zu achten, dass Sie von uns eine verbindliche schriftliche Auftragsbestätigung erhalten!** Erst dadurch ist ein beidseitiges verbindliches Auftragsverhältnis zustande gekommen. Eine Email, die uns nicht erreicht, kann den erforderlichen internen Prozess nicht anstoßen.

### Bereitstellungszeit

#### **Ab wann muss meine Ware abholbereit sein?**

Wir bitten Sie, Ihre Ware versandbereit und stückgutgerecht ab 7.00 Uhr im Warenausgang frei zugänglich zu lagern. Auch wenn der LKW z.B. erst um 11.00 Uhr eintrifft um Ihre Ware zu laden, garantieren wir eine taggleiche Zustellung.

### Ladezeit (Auslieferungen / Abholungen)

#### **Wie lange wartet der Sommer & Elso LKW, wenn die Ware noch nicht fertig ist?**

Aufgrund der Standardisierung unseres Regio24-Tarifes ist für die Be- oder Entladung einer Palette ein max. Aufenthalt von 15min (15min-Regelung) vorgesehen. Unsere Fahrer sind deshalb angewiesen, nach dieser Zeit zur nächsten Stelle weiter zu fahren. In diesem Falle bitten wir Sie zur Klärung um schnellstmögliche Kontaktaufnahme mit unserer Disposition.

### Empfänger informieren

#### **Muss ich im Falle einer Auslieferung mit dem Empfänger eine Absprache treffen?**

Es ist sehr empfehlenswert, den Empfänger – insbesondere den Wareneingang - über die geplante Anlieferung zu informieren. Unserer strengen Kalkulation und der sich daraus ergebenden Zeitplanung ist auch hier bei einer Palette ein max. Aufenthalt in Höhe 15min (15min-Regelung) geschuldet.

Kleiner Tipp: Freitags gelten häufig eingeschränkte Anliefer-/Abholzeiten. Bitte tragen Sie dafür Sorge, dass dennoch eine Entladung bis 16.00 Uhr beim Empfänger sicher gestellt ist. Name und Telefonnummer der Ansprechpartner sind in diesem Falle besonders wichtig.

### **Beschleunigung der Verladung**

#### **Was können wir tun, damit der Be- oder Entladevorgang innerhalb der 15min-Regelung abgeschlossen ist?**

Ihre Ware muss frei zugänglich sein und darf nicht durch andere Paletten oder sonstige Ware zugestellt sein. Entweder wird der LKW durch eine(n) Stapler/Ameise zeitnah beladen oder der Fahrer lädt bzw. entlädt selbständig mit eigenem Hubwagen und LKW-Hebebühne.

### **Reklamation durch Ihren Kunden**

#### **Mein Kunde hat mich gerade angerufen, weil er unsere Ware noch nicht erhalten hat. Wie kann das sein?**

Wir planen unsere Touren mit einer letzten Auslieferung bis 16.00 Uhr. Bitte unterrichten Sie den Empfänger über diese Uhrzeit. Möglicherweise sind wir noch unterwegs; eine genauere Ankunftszeit erfahren Sie dank Telematik in unseren LKWs über unsere Disposition.

### **Zusammenfassend, was müssen wir beachten?**

Bitte beachten Sie, dass...

bei einer Palette innerhalb von 15min sowohl die Ver- als auch Entladung gewährleistet sein muss. Bei einem prognostizierten Arbeitstag mit 10 Haltestellen würde eine Verzögerung von jeweils weiteren 15min/Haltestelle zusätzlich 2 ½ Stunden Wartezeit bedeuten!

die Ware am folgenden Tag ab 7.00 Uhr versandfertig, stückgutgerecht verpackt und frei zugänglich zur Abholung bereit stehen muss.

sich der Empfänger verpflichten muss, Ihre Ware verbindlich bis 16.00 Uhr anzunehmen.

Ihre Bestellungen am Vortag bis spätestens 16 Uhr eingegangen sein muss.

wir Ihren Auftrag schriftlich bestätigen müssen. Nur dadurch kommt ein gültiger Transportauftrag zustande. Bestehen Sie auf eine Bestätigung, wenn Sie keine erhalten haben.