

Service Level Agreement (SLA)

Direktbelieferung

der

Conrad Electronic SE
Klaus-Conrad-Straße 1
92240 Hirschau
-nachfolgend "Conrad" genannt-

1. Präambel

Dieses Service Level Agreement (SLA) ist ein Schritt zur Verbesserung der Beziehung zu unseren Lieferanten. In diesem werden Sie als Partner mit „Lieferant“ und Conrad Electronic SE als „Conrad“ benannt.

Das Ziel von Conrad ist es, mit seinen verantwortungsbewussten Lieferanten in einer partnerschaftlichen Beziehung einen reibungslosen Ablauf in der Supply Chain zur Zufriedenheit unserer Kunden zu gewährleisten.

Um dieses Ziel zu erreichen, sind in diesem SLA die grundsätzlichen Qualitätsanforderungen dargestellt, die erforderlich sind, um einen effizienten Lieferprozess außerhalb einer Anlieferung an ein zentrales Logistikcenter in einem Streckengeschäft dauerhaft und durchgängig zu gewährleisten. Dazu wird Conrad in der Zukunft alle logistischen Anforderungen, die in diesem Dokument dargestellt sind, messen, verfolgen und dokumentieren.

Dieses Dokument wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert und evtl. geänderten Bedürfnissen angepasst. Zu Änderungen/Anpassungen werden Sie, als unser Partner, rechtzeitig informiert.

Dieses Service Level Agreement (SLA) ist ein bindendes, vertragliches Dokument für unsere Partner, die Supply Chain Dienstleistungen für Conrad erbringen und ist ein integraler Bestandteil eines jeden Vertrages zur Lieferung von Waren an Conrad bzw. an die von Conrad benannten Kunden. Dies können Endkunden als auch Filialen bzw. Auslandsgesellschaften von Conrad sein, die durch geeignete Streckenmodelle beliefert werden.

2. Grundsätzliche Anforderungen

2.1 Allgemeines

Der Lieferant bzw. der vom Lieferanten beauftragte Frachtführer stellt sicher, dass zu jeder Zeit alle gesetzlichen sowie sonstigen Vorgaben und Rahmenbedingungen eingehalten werden.

Das SLA-Direktbelieferung ist unabhängig von den im Einzelfall vereinbarten Lieferbedingungen immer gültig und ist Bestandteil des Kaufvertrages, sofern keine anderslautenden Vereinbarungen getroffen wurden.

2.2 Gefahrgut

Der Versand bzw. der Transport von gefährlichen Gütern ist durch zahlreiche rechtliche Vorgaben (Gesetze, Verordnungen, Richtlinien, ...) geregelt. Der Lieferant bestätigt rechtsverbindlich, dass die direkt an Kunden von Conrad gelieferten Produkte bzw. Versandstücke den nachfolgend genannten Richtlinien in der jeweils gültigen Fassung entsprechen:

- ADR Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße
- IMDG-Code Internationaler Code für die Beförderung gefährlicher Güter mit Seeschiffen
- DGR Regelwerk für den Transport von gefährlichen Gütern im Luftverkehr der IATA
- GGVSEB Gefahrgutverordnung Straße, Eisenbahn und Binnenschifffahrt
- GGBefG Gesetz über die Beförderung gefährlicher Güter

Eine Nichteinhaltung der Verordnungen kann zu erheblichen rechtlichen Problemen mit den Behörden führen. Mögliche Folgen können sein: Geldstrafen, Freiheitsstrafen, etc..

Conrad verpflichtet den Lieferanten daher, seine Produkte rechtzeitig und sorgfältig auf die oben genannten Punkte zu prüfen. Änderungen sind Conrad umgehend schriftlich mitzuteilen.

Hiermit bestätigt der Lieferant rechtsverbindlich, dass die oben genannten Verordnungen, Gesetze und Richtlinien in der jeweils aktuellen Fassung eingehalten und beachtet werden.

Zudem muss der Lieferant vor der erstmaligen Lieferung Sicherheitsdatenblätter (sog. SDS) zur Verfügung stellen.

3. Endkunden

Die Belieferung der Kunden von Conrad mit Handelsware wird durch den Lieferanten per Direktbelieferung erledigt. Hierzu wird durch Conrad in einem festgelegten Ablauf die Kundenbestellung von Conrad zur finalen Auslieferung übergeben.

3.1 Rechnung und Lieferschein

Die Bestellung beim Lieferanten wird bei Bedarf von Conrad ausgelöst (Kundenbestellung liegt vor). Abhängig von der vereinbarten Kommunikationsart (EDI / WEB-EDI) bekommt der Lieferant zur Kundenbestellung den Lieferschein und die Rechnung mit Logo von Conrad als PDF-Datei zur Verfügung gestellt. Ist eine Kommunikation über EDI vereinbart, werden die Dokumente auf dem Conrad-Server (DAS) zur Verfügung gestellt. Bei einer WEB-EDI-Anbindung werden diese Dokumente als Download im WEB-EDI-Portal zur Verfügung gestellt. Der Lieferant druckt die zur Verfügung gestellten Dokumente aus, legt diese der Warensendung bei und schickt den bestellten Artikel an den jeweiligen Endkunden.

Das Zusammenführen mit Lagerware von Conrad ist in diesem Fall nicht möglich. Zugaben (z.B. Kataloge) werden gesplittet und separat aus dem LOC von Conrad an den Kunden ausgeliefert. Voraussetzung für dieses Geschäftsmodell der Endkunden-Streckenbelieferung ist die Verwendung von EDI oder WEB-EDI, die eine schnelle und umfangreiche bidirektionale Übermittlung der Auftragsdaten gewährleistet.

3.2 Bestandsübermittlung

Conrad erwartet eine tägliche Übermittlung der Bestandsdatei mit numerischer Angabe zur maximal für Conrad verfügbaren Bestellmenge. Diese Bestandsdatei muss immer übermittelt werden, auch wenn es zum Vortag keine Änderungen gab.

- Tägliche Bestandsdatei bis spätestens 18:00 Uhr mit numerischer Angabe zur maximal für Conrad verfügbaren Bestellmenge sowie dem aktuell gültigen EK-Preis.
- Bei nachträglich festgestelltem Fehlbestand muss der Lieferant Conrad sofort eine aktualisierte Bestandsdatei liefern.

Conrad behält es sich vor, Artikel, zu denen **länger als 3 Tage** keine Information über die Bestandsdatei vorliegt, **aus dem Sortiment zu nehmen**

Die technischen Voraussetzungen sowie die Übertragungsmöglichkeiten und Datensatzbeschreibungen zur Bestandsübermittlung finden Sie Online in unserem Conrad Partner Portal beschrieben, unter <https://support.conrad.de/hc/de/articles/360001394017> "**Conrad Electronic Bestandsübermittlung**".

3.3 Auftragsbestätigung

Conrad erwartet auf jede Bestellung eine taggleiche Auftragsbestätigung, bei Bestelleingang nach Dienstende des Lieferanten jedoch bis spätestens 10 Uhr des Folgetages. Diese enthält neben der Bestätigung der Preise aus der Bestellung und auch die Angabe des Ausliefertermins. Der aufgezeigte Ausliefertermin entspricht dem Warenausgang beim Lieferanten.

- Taggleiche Auftragsbestätigungen, jedoch bis spätestens 10:00 Uhr am Folgetag mit Preisbestätigung und Ausliefertermin.
- Bei nachträglichen Änderungen muss der Lieferant Conrad sofort eine aktualisierte Auftragsbestätigung liefern.

Conrad behält sich vor, bei Bestellungen, zu denen **länger als 3 Tage** keine Auftragsbestätigung vorliegt, pauschal eine Mehraufwandsentschädigung von **50€** je Vorgang dem Lieferanten in Rechnung zu stellen.

Die technischen Voraussetzungen sowie die Übertragungsmöglichkeiten und Datensatzbeschreibungen zur Auftragsbestätigung finden Sie Online in unserem Conrad Partner Portal beschrieben, unter <https://support.conrad.de/hc/de/articles/360001394017> "**Conrad Electronic Auftragsbestätigung**".

3.4 Lieferung

Die Auslieferung durch den Lieferanten erfolgt an die in der Bestellung übermittelten Adresse. Je nach vereinbarter Kommunikationsart erhält der Kunde entweder die Rechnung durch den Lieferanten im Paket oder nachträglich direkt von Conrad.

- Die Lieferadresse entspricht der in der Bestellung übermittelten Kundenadresse
- Ist eine Zustellung an den Kunden unmöglich (Annahmeverweigerung; unbekannt verzogen etc.), muss der Lieferant Conrad sofort per Mail informieren (ekinfo.strecke@conrad.de).
- Mit erfolgter Auslieferung an den Kunden erwartet Conrad die bestellbezogene Rechnungsstellung durch den Lieferanten.

3.5 Sendungsverfolgung

Conrad möchte seinen Kunden bestmöglichen Service bieten. Dazu gehört auch die lückenlose Darstellung des Sendungsverlaufes sowie die Nutzung der Informationen hieraus. Dazu ist die Übermittlung definierter Daten notwendig.

Datenübermittlung zur Sendungsverfolgung:

- Beauftragter Dienstleister
- Sendungs-ID
Der Lieferant erlaubt Conrad die mit dieser Sendungsnummer verbundenen Tracking-Daten beim Frachtdienstleister elektronisch abzurufen und für interne Zwecke weiter zu verarbeiten.
- Ansprechpartner Lieferant (für Problemfälle) mit Angabe der Telefonnummer

Die technischen Voraussetzungen sowie die Übertragungsmöglichkeiten und Datenschutzbeschreibungen zur Sendungsverfolgung finden Sie Online in unserem Conrad Partner Portal beschrieben, unter <https://support.conrad.de/hc/de/articles/360001394017>

"Conrad Electronic Sendungsverfolgung".

4. Crossdocking

Der Crossdocking-Prozess ist im Grundsatz identisch mit einer Endkunden-Streckenbelieferung. Der Warenempfänger ist hier Conrad. Es ist grundsätzlich alles wie unter **Punkt 3 „Endkunden“** einzuhalten.

Zusätzlich muss folgendes abweichend beachtet werden:

- Die Anlieferadresse ist ausschließlich Conrad Electronic SE, LOC Wernberg, Klaus-Conrad-Str. 2, 92530 Wernberg.
- Alle Cross-Docking-Artikel sind konsolidiert in einem geeigneten Umkarton ohne Füllmaterial bzw. auf Palette anzuliefern. Pro Ladeeinheit ist dafür ein separater Lieferschein zu erstellen.
- Die Transporteinheit ist außen mit einem gut sichtbaren Aufkleber „Cross-Docking“ (vorzugsweise rote Schrift auf weißem Aufkleber) neben dem Paket-/Palettenlabel zu versehen.
- Die Lieferscheine sind außen an den Paketen oder Paletten in Dokumententaschen anzubringen. Aus dem Lieferschein muss eine eindeutige Zuordnung zur Bestellposition hervorgehen.
- Dabei sind einzelne Bestellpositionen zusammenzuhalten. Alle Bestellpositionen müssen einwandfrei identifizierbar und ohne zusätzlichen Sortier- oder Suchaufwand zugeordnet werden können.
- Cross-docking-Aufträge dürfen nicht mit Aufträgen für das Zentrallager vermischt angeliefert werden. Jeder Cross-Docking-Artikel muss in einer separaten Ladeeinheit mit entsprechender Kennzeichnung angeliefert werden.

5. Retouren

Die Retourenabwicklung erfolgt grundsätzlich über Conrad

6. Haftung/Regress

Sollten Kosten bei Conrad entstehen, welche durch Nichteinhaltung der geforderten Punkte in diesem SLA begründet sind, behält sich Conrad vor diese in angemessener Höhe beim Lieferanten einzufordern