

## **DIENSTGÜTEVEREINBARUNG**

HERTLING hat sich verpflichtet, die anspruchsvollen Compliance- und Qualitätsansprüche der FIDI/FAIM sowie die Regelungen nach DIN EN ISO 9001 zu erfüllen. Um unsere Qualitätsstandards einzuhalten gelten für unsere Mitarbeiter und Auftragnehmer, sowie deren Mitarbeiter (im Folgenden Auftragnehmer) weltweit die gleichen und folgend aufgeführten Prozesse.

Alle Handlungen stehen im Einklang mit unseren geltenden Standards und Vorschriften für Vertraulichkeit (Confidentiality), Datenschutz (Data Protection) sowie der Bekämpfung von Bestechung und Korruption (ABC-Policy). Diese Vorschriften, die auch für diese Dienstgütevereinbarung gelten, sind detailliert in separaten Dokumenten ausgeführt und können unter [www.hertling.com](http://www.hertling.com) eingesehen werden.

Durch die Annahme unseres Auftrags stimmen Sie zu, unter Einhaltung der im Auftrag enthaltenen Regelungen sowie der Regelungen dieser Dienstgütevereinbarung (DGV) sowie der vorgenannten Vorschriften zu arbeiten.

Die Einhaltung der DGV sowie der vorgenannten Vorschriften ist Voraussetzung der Zusammenarbeit zwischen HERTLING und seinen Auftragnehmern.

Dienstleistungen oder Zusatzleistungen, die nicht in dieser DGV aufgeführt sind, müssen vorab von HERTLING bewilligt werden, um einen Anspruch auf Bezahlung zu erhalten.

Diese Vereinbarung stellt keine Garantie für zukünftige Aufträge dar und findet ausschließlich auf jeden einzelnen abgeschlossenen Auftrag Anwendung.

### **1. VERTRAULICHKEIT**

Der Auftragnehmer willigt ein, sämtliche von HERTLING für die Erbringungen einer Dienstleistung zur Verfügung gestellten Daten mit absoluter Vertraulichkeit zu behandeln und diese vertraulichen Daten nicht ohne vorherige Genehmigung von HERTLING an Dritte weiterzugeben oder ihre Weitergabe zu autorisieren. Die zur Verfügung gestellten vertraulichen Daten dürfen nur zur Einhaltung der durch diese Vereinbarung festgelegten Pflichten verwendet werden.

Der Auftragnehmer willigt ein, die von HERTLING zur Verfügung gestellten vertraulichen Daten nicht zu seinem eigenen Vorteil oder zum Vorteil Dritter zu verwenden.

Der Auftragnehmer willigt ein, sämtliche von HERTLING zur Verfügung gestellten vertraulichen Daten mindestens in gleichem Maße wie seine eigenen vertraulichen Daten zu schützen.

### **2. DATENSCHUTZ**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Vertraulichkeit, Privatheit, Integrität und Verfügbarkeit der Daten von HERTLING und dessen Kunden zu schützen.

Die Verwendung personenbezogener Daten von Umziehenden und anderen natürlichen Personen, die der Auftragnehmer im Rahmen dieser Vereinbarung erhält, muss im Einklang mit sämtlichen geltenden und für den jeweiligen Auftrag anwendbaren Datenschutzgesetzen sowie nachfolgenden oder damit zusammenhängenden Gesetzgebungen erfolgen.

### **3. KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG**

Der Auftragnehmer erkennt das in der ABC-Vereinbarung verankerte Verbot an, Regierungsvertretern oder anderen natürlichen Personen direkt oder indirekt jegliche Form von Wertgegenständen (einschließlich Bestechungsgelder) mit dem Ziel der Einflussnahme, der Entlohnung für offizielle Handlungen oder der Überredung zu einer unangemessenen Arbeitsausübung anzubieten, auszuhändigen oder zu versprechen.

Jedem Auftragnehmer ist es untersagt, Zahlungen, Geschenke oder andere Vorteile während der Erbringung von Dienstleistungen im Namen von HERTLING entgegenzunehmen oder zu bewilligen.

Sämtliche geltenden Gesetze zur Korruptionsbekämpfung sowie die vorgenannten Vorschriften zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption sind wie oben aufgeführt einzuhalten.

Jeder, der für oder im Namen von HERTLING Dienstleistungen erbringt, muss über diese Anforderungen in Kenntnis gesetzt werden.

#### 4. KOMMUNIKATION ZWISCHEN AUFTRAGNEHMER UND HERTLING

- Für jeden Umzug ist ein bestimmter Umzugskordinator vorzusehen.
- Der Auftragnehmer führt die Kommunikation gegenüber dem Kunden nur insoweit, wie er dazu von HERTLING beauftragt worden ist. Kontaktiert der Kunde den Auftragnehmer in Bezug auf Themen, die den angewiesenen Kommunikationsrahmen überschreiten, ist HERTLING sofort zu informieren.
- Lieferdatum und -uhrzeit sowie nachfolgende Änderungen müssen HERTLING mitgeteilt werden.
- HERTLING ist umgehend über alle Zeitplanänderungen oder Anfragen des Kunden, die den Zeitplan betreffen, zu informieren.
- Alle möglicherweise auftretenden Probleme oder Änderungen während der Abwicklung sind sofort an HERTLING zu übermitteln.
- Für Zusatzaufträge oder Änderungen des erteilten Auftragsrahmens bedarf es der schriftlichen Beauftragung durch HERTLING.
- HERTLING ist vor der Lieferung über mögliche zusätzliche Kosten, wie Liegegelder (demurrage), Importzölle, Ladungsüberprüfungen etc. vorab zu informieren.
- Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle notwendigen Informationen über den Umziehenden sowie die Information über den vereinbarte Leistungsumfang des Umzugs allen in die Abwicklung des Umzugs involvierten Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht wird.
- Wenn der Auftragnehmer für Kunden von HERTLING Fremdleistungen durch Dritte organisiert, ist HERTLING im Vorfeld über die angefragten Dienste sowie die damit verbundenen Kosten zu informieren. Die Bezahlung von Leistungen Dritter durch Hertling erfolgt ausschließlich, wenn die durchgeführte Leistung von Hertling beauftragt bzw. freigegeben wurde.
- Sämtliche Arbeitspapiere sind innerhalb von 48 Stunden nach Auslieferung (DS) beziehungsweise Verladung (OS) an HERTLING zu übermitteln.

#### 5. KOMMUNIKATION ZWISCHEN AUFTRAGNEHMER UND KUNDEN

- Ohne die Genehmigung von HERTLING dürfen keine Kosten mit dem Auftraggeber/Umziehenden besprochen werden.
- Termine, Laufzeiten, Versandtermine oder Abfahrten von Transportmitteln dürfen nicht mit dem Auftraggeber/Umziehenden besprochen werden, sofern nicht ausdrücklich von HERTLING genehmigt.
- Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber/Umziehenden die Termine für die beim Kunden stattfindenden Arbeiten mit, sobald diese feststehen und informiert HERTLING entsprechend. Der Auftragnehmer kontaktiert den Auftraggeber/Umziehenden einen Tag vor der geplanten Lieferung, um ihm die voraussichtliche Ankunftszeit des Umzugsteams mitzuteilen.
- Der Teamleiter sollte die Sprache des Auftraggebers und/oder Englisch beherrschen. HERTLING ist im Voraus zu informieren, wenn dies nicht möglich sein sollte.
- Sollte die Arbeiten über mehrere Tage verteilt erfolgen, sollte immer das gleiche Team eingesetzt werden. Der Auftragnehmer kontaktiert HERTLING umgehend, wenn dies nicht möglich sein sollte.
- Der Auftragnehmer gewährleistet die pünktliche Ankunft des Umzugsteams beim Kunden. Er kontaktiert den Auftraggeber/Umziehenden, wenn sich das Umzugsteam um mehr als 15 Minuten verspätet und teilt dies HERTLING mit.
- Wenn der Auftraggeber/Umziehende auf Arbeiten besteht, die nicht fachgerecht sind und mit großer Wahrscheinlichkeit Schäden verursachen, ist vor Durchführung vom Kunden eine Erklärung zu unterzeichnen, dass dieser für evtl. entstehende Schäden selbst aufkommt. .
- Bei Ankunft des Teams beim Kunden stellt der Teamleiter dem Auftraggeber/Umziehenden das Team vor und erklärt dem Kunden den geplanten Ablauf der Arbeiten sowie den Zeitplan.
- Vor der abschließenden Unterzeichnung der Arbeitspapiere und dem Verlassen des Hauses ist ein abschließender Rundgang mit dem Auftraggeber/Umziehenden durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Auftrag ordnungsgemäß ausgeführt worden ist und nichts vergessen wurde.

#### 6. DESTINATION SERVICE

- Der Auftragnehmer muss HERTLING umgehend informieren, wenn die Ladung durch den Zoll kontrolliert werden soll/wurde. Darüber hinaus muss, wenn möglich, vermerkt werden, welche Kartons geöffnet wurden und ob Gegenstände konfisziert wurden.
- Die Zugangs- und Entladebedingungen sind vor dem geplanten Lieferdatum festzustellen. HERTLING ist vorab zu informieren, sollten diese erschwert sein und dadurch Komplikationen entstehen, die z.B. ein Shuttle notwendig machen.

- Der Auftragnehmer informiert HERTLING, falls eine Umladung in ein anderes Lademittel vor Auslieferung notwendig ist.
- Vor der Auslieferung sind Laufwege und Böden soweit erforderlich mit Bodenschutz abzudecken. Treppengeländer, Türcargen Wanddecken und ähnliches sind nach Bedarf fachgerecht abzudecken.
- Sämtliche Gegenstände sind bei der Entladung nur von den Mitarbeitern des Auftragnehmers von der Inventarliste zu streichen.
- Wenn nach Abschluss der Lieferung Gegenstände nicht von der Inventarliste gestrichen wurden, sind diese in den Räumlichkeiten der Entladestelle zu suchen. Fehlende Gegenstände sind auf der Inventarliste zu markieren. HERTLING ist umgehend über Gegenstände, die auf der Inventarliste aufgeführt, aber tatsächlich nicht ausgeliefert worden sind, zu informieren.
- Sofern das Auspacken der Sendung zum Leistungsumfang gehört, sind sämtliche Kartons auszuwickeln und die Inhalte auf glatte Oberflächen zu stellen. Das Umzugsteam soll dem Kunden nicht vom Auspacken abraten, sofern das Auspacken zum Leistungsumfang dazu gehört.
- Sämtliche Möbel sind auszuwickeln. Remontagen von Möbeln erfolgen nur in dem beauftragten Umfang. Der Wiederaufbau von Betten, die immer aufzubauen sind, soll noch am ersten Tag der Auslieferung erfolgen.
- Möbel sind an den vom Auftraggeber/Umziehenden angegebenen Orten zu platzieren.
- Sämtliches Verpackungsmaterial und leere Kartons sind noch am Tag der Lieferung aus dem Haus des Auftraggebers/Umziehenden zu entfernen. Die Umzugsmitarbeiter sollen das Verpackungsmaterial vor der Verbringung in den LKW und vor der Entsorgung dahingehend untersuchen, ob sich noch bspw. Kleinteile darin befinden.
- Die Inventarliste ist mit den Arbeitspapieren vom Auftraggeber/Umziehenden als auch vom Teamleiter nach Abschluss der Auslieferung zu unterzeichnen.

## 7. ORIGIN SERVICE

### 7.1 Allgemeine Kommunikation

- Anfragen von Hertling sind spätestens am folgenden Arbeitstag nach Erhalt der Anfrage zu beantworten / zu bearbeiten. Wird eine Besichtigung angefragt, ist der Auftraggeber/Umziehende innerhalb der gleichen Frist zu kontaktieren.
- Probleme bei der Kontaktaufnahme mit dem Auftraggeber/Umziehenden sind HERTLING umgehend mitzuteilen.
- Von HERTLING mitgeteilte Begrenzungen des Leistungsanspruchs des Auftraggebers/Umziehenden sind zu beachten. HERTLING ist zu informieren, wenn diese überschritten werden.
- HERTLING ist nach der Verladung über das tatsächliche Frachtvolumen zu informieren. Bei Luftfrachtsendungen und Liftvans sind zudem das jeweilige Bruttogewicht sowie die Außenmaße anzugeben.
- Das Preadvice sowie eine Kopie der Inventarliste und evtl. notwendige Passkopien sind innerhalb von 48 Stunden nach Verladung an HERTLING zu übermitteln. Sobald die Frachtdokumente vorliegen sind diese an HERTLING zu übermitteln. Sollte der Frachtbrief im Original erforderlich sein, ist dieser per Kurier zu versenden.

### 7.2 Umzugsgutbesichtigung

- Nach Erhalt einer Anfrage für eine Umzugsgutbesichtigung ist der Auftraggeber/Umziehende innerhalb von 24 Stunden zwecks Vereinbarung eines Besichtigungstermins zu kontaktieren.
- Der Besichtigungstermin ist HERTLING mitzuteilen.
- Das Besichtigungsergebnis muss die folgenden Informationen beinhalten:
  - Geschätztes Volumen der Sendung
  - Detaillierte Inventarliste mit Volumen
  - Erforderliche Sonderleistungen
  - Liste von Gegenständen, die in Kisten verpackt werden müssen inkl. Maße und Kosten
  - Notwendige Fremdleistungen sowie deren Kosten
  - Zugangsbedingungen zur Beladestelle / Klärung ob ein Shuttle notwendig ist
  - Notwendigkeit einer Halteverbotszone
  - Befindet sich ein Auto oder Motorrad im Umfang des Umzugsgutes
  - Ungewöhnliche/besondere Gegenstände oder Bedingungen

- Gewünschte Umzugsdaten, sofern bekannt

- HERTLING ist nach der Umzugsgutbesichtigung umgehend über Gegenstände zu informieren, die durch geltende Gesetze und Vorschriften für den Versand als verboten eingestuft werden.
- HERTLING ist auf Gegenstände mit besonderem Wert hinzuweisen (emotionaler oder materieller Wert).
- Das für den Versand der Ladung genutzte Transportmittel darf nicht mit dem Auftraggeber besprochen werden, sofern nicht ausdrücklich von HERTLING genehmigt.
- HERTLING ist auf eventuelle Neuwaren hinzuweisen.
- HERTLING ist auf alkoholische Getränke, Lebensmittel, Medikamente, Waffen, Gefahrgut, Tiere oder Pflanzen hinzuweisen, die der Auftraggeber/Umziehende transportieren lassen möchte.
- Das Besichtigungsergebnis und das Angebot für die Erbringungen der angefragten Leistungen am Ursprungsort sind innerhalb von 24 Stunden nach dem Besichtigungstermin an HERTLING zu übermitteln.

### 7.3 Verpackungs- und Beladearbeiten

- Vor Beginn der Verpackungs- und Beladearbeiten sind Laufwege und Böden soweit erforderlich mit Bodenschutz abzudecken. Treppengeländer, Türzargen Wanddecken und Ähnliches sind nach Bedarf fachgerecht abzudecken.
- Vor Verlassen der Beladestelle und vor der Unterzeichnung der Arbeitspapiere ist mit dem Auftraggeber/Umziehenden ein Rundgang durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Auftrag vollständig abgeschlossen und nichts vergessen worden ist.

### 7.4 Verpackungsanforderungen

- Alle Schrauben und sonstige Kleinteile sind getrennt in Plastikbeuteln und nach dem dazugehörigen Packstück bezeichnet in einer separaten Kleinteilebox zu verstauen. Die Kleinteilebox ist als Nr. 1 auf der Inventarliste zu verzeichnen und als letztes Packstück zu verladen.
- Für alle Verpackungen sind neue Kartons zu verwenden.
- Sämtliche in Kartons verpackten Gegenstände sind mit angemessenem Verpackungsmaterial zu verpacken. Gegenstände dürfen nicht unverpackt in den Kartons verstaut werden oder mit Dingen geschützt werden, die Gegenstand des Umzugsgutes sind, wie bspw. Handtücher oder Bettlaken.
- Sämtliche Möbel und Einrichtungsgegenstände sind vollständig und fachgerecht zu verpacken.
- Glastüren, gläserne Tischplatten, Marmorplatten und vergleichbar sensible und zerbrechliche Umzugsgüter sind besonders geschützt und entsprechend bezeichnet zu verpacken, falls erforderlich in Holzkisten.
- Klebeband darf niemals direkt auf Möbelstücken angebracht werden.
- Bilder und Kunstwerke sind fachgerecht, falls angebracht in speziellen Kunstverpackungen zu verpacken.
- Teppichböden und Läufer sind zu rollen und dürfen nicht gefaltet werden.
- Wenn aus dem gleichen Haushalt Teile des Umzugsguts in verschiedene Sendungen getrennt werden, bspw. Lagersendung und Überseesendung, sind dafür getrennte Inventarlisten zu erstellen.

### 7.5 Inventarlisten

- Die Kleinteilebox ist an 1. Stelle in der Inventarliste aufzuführen und zuletzt zu verladen, um unmittelbar bei der Entladung zugänglich zu sein.
- Alle Inventarlisten sind auf Englisch zu erstellen.
- Die Inventarliste muss den Inhalt des jeweiligen Packstücks angeben.
- Das Ladegut darf keine vom Auftraggeber/Umziehenden verpackten Gegenstände („PBOs“) beinhalten.
- Alle Vorschäden sind in der Inventarliste aufzuführen.
- Jeder Gegenstand ist außen auf der Verpackung mit der dazugehörigen Inventarnummer zu kennzeichnen.
- Wenn Gegenstände in Liftvans verpackt werden, ist für jeden Liftvan eine Inventarliste mit den darin enthaltenen Packstücken zu erstellen.
- Alle Kopien der Inventarlisten müssen gut leserlich für die Zollbehörden sein.
- Die Inventarlisten sind auf jeder Seite vom Auftraggeber/Umziehenden und vom Teamleiter zu unterzeichnen.

## 7.6 Liftvans & Luftfrachtcontainer

- Alle Liftvans und Luftfrachtcontainer müssen neu sein.
- Materialien aus Holz sind zum Nachweis der erfolgten Wärmebehandlung deutlich sichtbar mit dem IPPC-Logo zu kennzeichnen und müssen den ISPM-15-Standard erfüllen.
- Liftvans und Luftfrachtcontainer müssen wasserfest sein.
- Wenn in mehr als einen Container verladen wird, ist für jeden Container / Liftvan eine gesonderte Inventarliste zu erstellen, um zuordnen zu können, welches Packstück sich in welchem Lademittel befindet.
- Außenmaße und Bruttogewicht des Lademittels sind an HERTLING mitzuteilen.

## 7.7 (See-) Container

- Vor Verladung ist zu prüfen, dass der Container keine Beschädigungen oder Löcher aufweist und sauber, trocken sowie geruchsfrei ist.
- Der Container ist immer direkt an der Beladestelle zu beladen, sofern nicht anders mit HERTLING vereinbart.
- Die Inhalte des Containers sind soweit notwendig mit Trennwänden und Spanngurten zu sichern.
- Wurde der Container am Abgangsort begast, ist vor Verschiffung die Entgasung durchzuführen.
- Container sind mit einer Containerplombe zu verschließen, dessen Seriennummer auf dem Frachtbrief zu vermerken und HERTLING mitzuteilen ist.
- HERTLING ist nach der Verladung der noch verfügbare Laderaum mitzuteilen.
- Zum Nachweis der ordentlichen Ladungssicherung ist vor Verschließen des Containers ein Foto des Containerinhalts zu erstellen und an HERTLING zu übermitteln.

## 7.8 Transport von Kraftfahrzeugen / Motorrädern

- Der Kraftstofftank muss so leer wie möglich und das Fahrzeug / Motorrad gründlich vor der Verladung gereinigt sein.
- Abgesehen von den ursprünglichen Werkteilen dürfen keine Gegenstände im Kraftfahrzeug / Motorrad verstaut oder gelagert werden.
- Für das Kraftfahrzeug / Motorrad ist bei Verladung ein Zustandsbericht zu erstellen, der den Zustand des Kraftfahrzeugs/Motorrads sowie den Kilometerstand ausweist.
- Teilen Sie HERTLING mit, ob die Batterie abgeklemt ist.
- Das Kraftfahrzeug / Motorrad ist fachgerecht im Lademittel zu fixieren.
- Die Schlüssel des Kraftfahrzeugs sind an der Ladungssicherung zu befestigen. Der genaue Ort der Befestigung ist auf dem Arbeitsschein zu vermerken.

## 8. LAGERUNG

- Falls eine Zwischenlagerung (SIT) der Umzugssendung notwendig wird, ist HERTLING hierüber vorab unter Angabe der Gründe und der anfallenden Kosten zu informieren. Nur nach erfolgter Bestätigung durch HERTLING können etwaige Lagerkosten von HERTLING getragen werden.
- Alle einzulagernden Gegenstände sind, falls noch nicht erfolgt, fachgerecht für die Lagerung zu verpacken.
- Alle am Lagergut festgestellten Vorschäden sind auf der Inventarliste zu vermerken.
- Lagercontainer sind, wenn möglich, an der Beladestelle zu beladen.
- Wenn mehr als ein Lagercontainer benutzt wird, ist für jeden Container eine gesonderte Inventarliste zu erstellen, um zuordnen zu können, welches Packstück sich in welchem Container befindet.
- Die Lagerung muss in für die Lagerung von Umzugsgut angemessen und gesicherten Einrichtungen erfolgen.
- Lagersendungen dürfen nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung von HERTLING versandt oder freigegeben werden.
- Der Zugang zu Lagerposten durch den Auftraggeber/Umziehenden oder durch Dritte ist nur nach vorheriger Einverständniserklärung durch Hertling möglich. Aus dem Lagerposten dürfen nur Dinge entfernt oder hinzugefügt werden, wenn HERTLING dies vorher schriftlich genehmigt hat.
- Etwaig entstehende Kosten für die Lagerbesichtigung sind HERTLING vorab mitzuteilen und durch HERTLING schriftlich zu bestätigen. Fehlt eine entsprechende Bestätigung durch HERTLING trägt HERTLING etwaig anfallende Kosten nicht.
- Alle Gegenstände, die aus dem Lager entfernt oder nachträglich eingelagert werden, sind auf einer Lagerinventarliste detailliert zu dokumentieren.

## 9. SCHADENERSATZANSPTÜCHE

## 9.1 Umzugsgut

- Vorschäden am Umzugsgut, die beim Einpacken (OS) festgestellt werden oder Schäden, die während der Ausführung des Origin Services verursacht wurden, sind auf der Inventarliste zu vermerken. Verursachte Schäden sind zusätzlich auf den Arbeitspapieren zu dokumentieren (nach Möglichkeit zusätzlich durch Fotos).
- Wenn während der Auslieferung (DS) Schäden am Umzugsgut festgestellt werden oder entstehen, sind diese auf den Arbeitsscheinen zu dokumentieren (nach Möglichkeit zusätzlich durch Fotos) und dem Auftraggeber/Umziehenden mitzuteilen.

## 9.2 Betriebshaftpflichtschäden:

- Bei Ankunft und vor Beginn der Arbeiten soll ein Rundgang mit dem Auftraggeber/Umziehenden durch die Räumlichkeiten der Be- oder Entladestelle zur Feststellung von Vorschäden durchgeführt werden.
- Vorschäden im / am Gebäude der Be- oder Entladestelle sind zu dokumentieren und dem Auftraggeber/Umziehenden mitzuteilen. Für die Dokumentation von Vorschäden ist ein Vorschadensprotokoll zu verwenden.
- HERTLING ist umgehend über sämtliche neu verursachten Betriebshaftpflichtschäden zu informieren. Diese sind in jedem Fall auf den Arbeitspapieren zu dokumentieren (nach Möglichkeit zusätzlich durch Fotos).

## 10. RECHNUNGSLEGUNG

Alle Rechnungen müssen zusätzlich zu den üblichen Angaben zwecks Zuordnung mindestens noch folgende Angaben enthalten:

- . Name, Vorname des Auftraggebers/Umziehenden
- . Positionsnummer von HERTLING
- . Leistungsort (wenn möglich mit Postleitzahl)
- . Leistungsdatum