



Logistik in Bewegung.

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

Logistik Service GmbH  
Lunzerstrasse 41  
4031 Linz

Tel. +43 (70) 6598 - 2000  
Fax +43 (70) 6980 - 2000

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

# Inhalt

1.	ALLGEMEIN	3
1.1	Gültigkeitsbereich des Service Level Agreement	3
1.2	Checkliste für Logistikdienstleister	4
1.3	Personal	4
1.4	AEO Zertifizierung	5
1.5	Archivierung	5
2.	LKW	6
2.1	Frachtenplanung & -beauftragung	6
2.2	Transportdurchführung	7
2.2.1	Sondergenehmigungen	7
2.2.2	Beladung	8
2.2.3	Bonus/Malus - Vergütungssystem	10
2.2.4	Eintreff- und Statusmeldungen	10
3.	VERKEHRSTRÄGERÜBERGREIFENDE THEMEN IN DER TRANSPORTDURCHFÜHRUNG	11
3.1	Höchst zulässiges Gesamtgewicht und Achslast	11
3.2	Ladungssicherung	11
3.3	Avisierung	11
3.4	Leistungserfüllung	11
3.5	Leistungsnachweis	12
3.6	Incoterms	12
4.	FRACHTENABRECHNUNG	12
5.	TRANSPORTREKLAMATIONEN	14
5.1	Zustandsüberprüfung bei der Warenannahme:	14
5.2	Dokumentation des Schadens:	14
6.	DIGITALE ZUSAMMENARBEIT	15
6.1	EDI	15
6.2	Transporeon/Sixfold	15
6.3	Ilogistics für die Ladefensterbuchung in Linz	15
7.	ANHANG	16

# 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 ([inkl. Walzware und Hüttennebenprodukte](#))
- voestalpine Grobblech GmbH
- voestalpine Steel & Service Center GmbH
- voestalpine Gießerei Linz GmbH
- [voestalpine Camtec GmbH \(exkl. KEP-Dienste\)](#)
- 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, und vom AN selbst oder dessen Subdienstleister erbracht werden (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).

[Sollten Sie auch Lagerdienstleistungen oder Nachlauf mitverantworten, beachten Sie bitte \[https://www.logserv.at/content/download/31693/file/SLA-Logserv\\\_Lager%26NL.pdf\]\(https://www.logserv.at/content/download/31693/file/SLA-Logserv\_Lager%26NL.pdf\)](https://www.logserv.at/content/download/31693/file/SLA-Logserv_Lager%26NL.pdf)

## 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 den Firmensitz nicht in Österreich haben, ist ein Schreiben an die LogServ zu übermitteln. [Inhalt dieses Schreibens ist der genau Firmenwortlaut, die Adresse, die UID-Nummer und die Bankverbindung. Dieses muss vom Geschäftsführer und/oder Prokurist unterzeichnet sein.](#) Der Logistikdienstleister kann aber auch eine länderspezifisches Äquivalent zum österreichischen Firmenbuchauszug an die LogServ übermitteln. Bei Änderungen des Firmenwortlauts bzw. der Bankverbindung ist ebenfalls ein neuer Firmenbuchauszug an die LogServ zu 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, erfahrenen und ortskundigen 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 AuslBG 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 die 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/antwort/formulare/show\\_mast.asp?s=Za251](https://service.bmf.gv.at/service/antwort/formulare/show_mast.asp?s=Za251).

## 1.5 Archivierung

Der LDL ist verpflichtet alle Transportdokumente insbesondere Frachtbriefe 15 Jahre zu archivieren und auf Anfrage binnen weniger Stunden zur Verfügung zu stellen.

## 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, 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 Disponenten 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 den alleinigen Verantwortungsbereich des Logistikdienstleisters und kann ab Transportbeauftragung jederzeit vorgenommen werden, bis maximal **zwei Stunden** vor Ankunft am LKW-Terminal. Einem LKW ohne gültigen Ladefenster wird die Zufahrt zum Terminal verweigert.

## 2.2 Transportdurchführung

Im folgenden Kapitel findet der Logistikdienstleister die verkehrsträgerspezifischen Informationen zur Transportdurchführung (Tracking & 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://www.voestalpine.com/stahl/content/download/5628/file/Anfahrt\\_NEU-TRAL\\_310717.pdf](https://www.voestalpine.com/stahl/content/download/5628/file/Anfahrt_NEU-TRAL_310717.pdf)

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 Linz – der ILL) elektronisch zu übermitteln. Für Verladungen (zwischen 23.00 und 08.00 Uhr) müssen die Bestätigungen spät. bis 20.00 Uhr elektronisch übermittelt werden.

Laden Sie die Sondergenehmigung unter [www.illogistics.at](http://www.illogistics.at) hoch (siehe Anhang 4 Bedienungsanleitung Upload Sondergenehmigung) bzw. senden Sie in Ausnahmefällen die Sondergenehmigung 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).

- 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 7 eingehalten werden.

- Die Sondergenehmigung muss von einer dazu bevollmächtigten Person unterzeichnet werden (ppa., GF). Sollte in Ihrem Unternehmen eine uns nicht bekannte Personen eine entsprechende Vollmacht erhalten haben, bitten wir um schriftliche Information dazu.

## 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.



- 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. In den folgenden zwei Abbildungen sind die Anfahrtspläne zu zwei Ladetoren beschrieben. Die Anfahrtspläne zu den jeweiligen Ladetoren können beim Illomaten ausgedruckt werden.

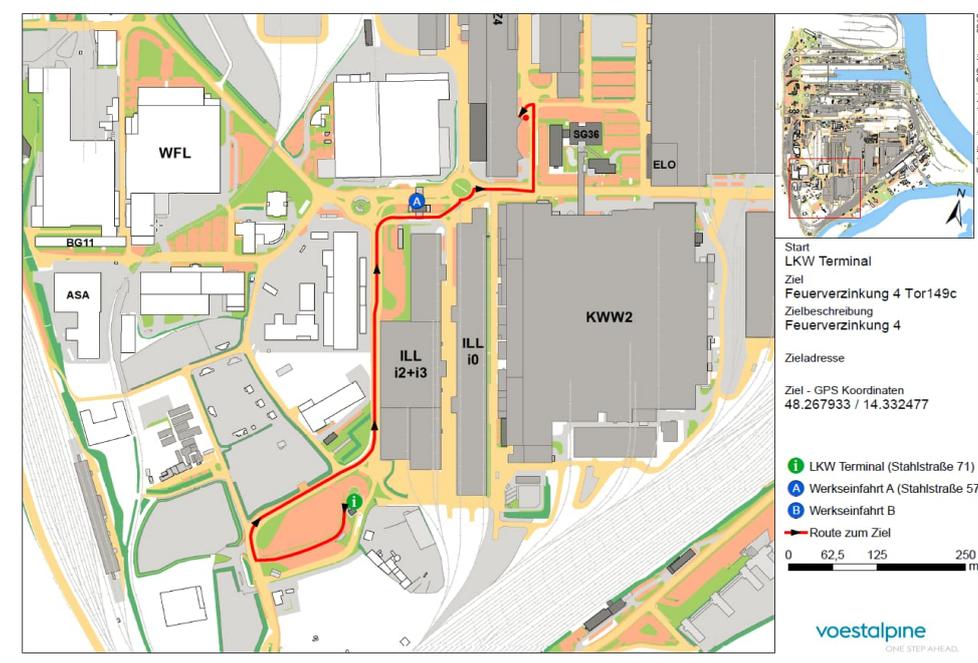


Abbildung 2: Anfahrtsplan Feuerverzinkung 4

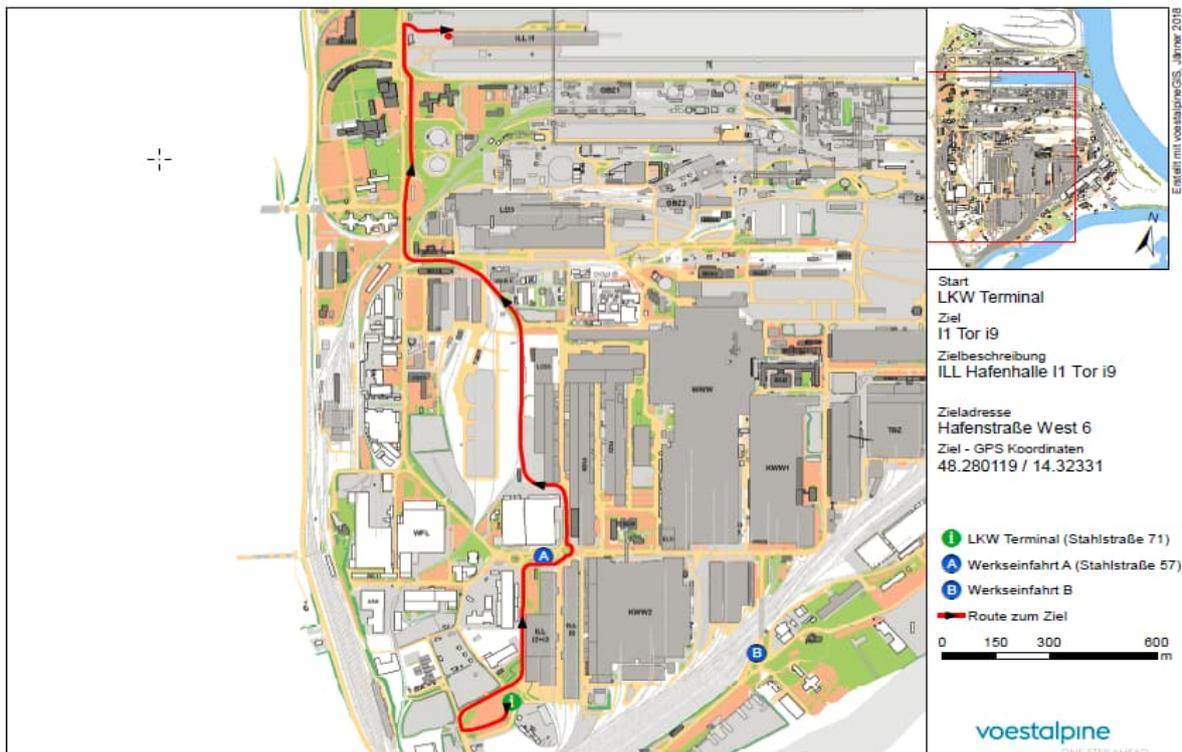


Abbildung 3: Anfahrtsplan ILL Hafenhalle (i1)

Alle Vorschriften ab Befahren des Werkgeländes, Beladung, Entladung bzw. auch Produktspezifische Vorschriften müssen eingehalten werden:

Siehe Punkt 7 Anhang:

- *Anhang 1: Informationsblatt LKW*
- *Handling - Vorschriften*
  - *GUIDELINES FOR HANDLING AND STORAGE - heavy plates*
  - *GUIDELINES FOR HANDLING AND STORAGE - clad Plates*
  - *Instructions for loading and unloading steel coils*

Vorschriften für den Beladevorgang:

1. Am Werksgelände gilt die StVO.
2. Für die Beladung sind vom LKW-Fahrer Sicherheitschuhe, 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 Grobblech – **jedoch schon bei sandgestrahltem und plattiertem Material**).
5. Das Verdeck muss vor Einfahrt in den Hallenbereich von Wasser, Schnee und Eis befreit sein. Außerdem ist auf die Dichtheit des Verdecks 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, **Stützen** und Steher entsprechend des Ladegutes vorzubereiten.
8. Das Lösen der Ladungssicherung ist erst bei der Entladestelle erlaubt. Eine Inbetriebnahme des Fahrzeuges ohne Ladungssicherung ist verboten.

Die Einhaltung der höchst zulässigen Gesamtgewichte (inkl. Achslasten) liegt ausschließlich in der alleinigen Verantwortung des AN. (Genauere Informationen zum Thema höchst zulässiges Gesamtgewicht und Achslast siehe Ladungssicherung Punkt 3.1)

Die Positionierung der Ladung ist vom Fahrer zu bestimmen (da nur er genaue Kenntnis vom Lastverteilungsplan seines Fahrzeuges hat) und dem Verladepersonal bekannt zu geben. Verfügt das Fahrzeug über Messeinrichtungen, so sind diese zu nutzen und dem Verladepersonal auf Anfrage zugänglich zu machen.

### 2.2.3 Bonus/Malus - Vergütungssystem

Das aktuell gültige Bonus/Malus – Vergütungssystem wird Ihnen als Anhang 5 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 Eintreff- und Statusmeldungen

Der Logistikdienstleister ist gegenüber der LogServ verpflichtet jede Verspätung (neuer ETA Estimated Time of Arrival) unmittelbar (binnen einer Stunde) bzw. bei Absehbarkeit digital zu melden. Außerdem muss das Eintreffen beim Empfangsort (ATA Actual Time of Arrival) ebenfalls umgehend, aber spätestens am selben Arbeitstag, an die LogServ digital übermittelt werden. Als Übermittlungsplattform für diese Interaktionen wird das vom Logistikdienstleister gewählte elektronische Kommunikationsmittel (siehe Punkt 6) verwendet.

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

### 3. Verkehrsträgerübergreifende Themen in der Transportdurchführung

#### 3.1 Höchst zulässiges Gesamtgewicht und Achslast

Die Einhaltung der höchst zulässigen Gesamtgewichte (inkl. Achslasten) liegt ausschließlich in der alleinigen Verantwortung des AN.

Die Positionierung der Ladung ist vom Fahrer zu bestimmen (da nur er genaue Kenntnis vom Lastverteilungsplan seines Fahrzeuges hat) und dem Verladepersonal bekannt zu geben. Verfügt das Fahrzeug über Messeinrichtungen, so sind diese zu nutzen und dem Verladepersonal auf Anfrage zugänglich zu machen.

Siehe dazu auch Kapitel 8 der Ergänzende Einkaufsbedingungen (EKB) für Logistikdienstleistungen unter [https://www.logserv.at/content/download/26572/file/EKB\\_LogServ\\_erg%C3%A4nzend%20zu%20AEB%20voestalpine.pdf](https://www.logserv.at/content/download/26572/file/EKB_LogServ_erg%C3%A4nzend%20zu%20AEB%20voestalpine.pdf)

#### 3.2 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 AN (und nicht vom Verloader/Ab-sender) durchzuführen und hat entsprechend den Vorschriften VDI 2700 bis 2702 (bei LKW-Transporten), bzw. der ÖNORM V5750, 5751 und 5752 zu erfolgen.

Der AG übernimmt unter keinen Umständen eine wie immer geartete Haftung/Verantwortung für die von AN durchzuführende Ladungssicherung.

Siehe dazu auch Kapitel 8 der Ergänzende Einkaufsbedingungen (EKB) für Logistikdienstleistungen unter [https://www.logserv.at/content/download/26572/file/EKB\\_LogServ\\_erg%C3%A4nzend%20zu%20AEB%20voestalpine.pdf](https://www.logserv.at/content/download/26572/file/EKB_LogServ_erg%C3%A4nzend%20zu%20AEB%20voestalpine.pdf)

#### 3.3 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.

#### 3.4 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.

### 3.5 Leistungsnachweis

Generell ist LogServ berechtigt Stichproben für Leistungsnachweise (CMR, CIM, PoD, BL etc.) zusätzlich zur Abrechnung einzufordern. Aufgrund der finanziellen Berichtspflichten der voestalpine muss der LDL am 4. österreichischen Arbeitstag im April damit rechnen, dass eine Stichprobe für seine Dienstleistungen gezogen wird, wo unmittelbar am nächsten Arbeitstag auch der Leistungsnachweis (Übermittlung rückbestätigter CMR, BL, PoD etc.) erbracht werden muss.

### 3.6 Incoterms

Die aktuellen Handelsklauseln basieren auf den Incoterms 2020. 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 bitte an [frachtenabrechnung@logserv.at](mailto:frachtenabrechnung@logserv.at).

Die Logistik Service GmbH ist nicht nur für die Auftragsvergabe 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, Hüttennebenprodukte)
- voestalpine Grobblech GmbH
- voestalpine Steel & Service Center GmbH
- voestalpine Gießerei Linz GmbH
- voestalpine Camtec GmbH
- voestalpine Automotive Components Linz GmbH.

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

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 durch ein Gutschriftverfahren vergütet.

Im Ausnahmefall einer Rechnungslegung muss die Rechnung an [invoicingfff@voestalpine.com](mailto:invoicingfff@voestalpine.com) gesendet werden. Die Rechnungsadresse lautet Logistik Service GmbH; z.Hd. Frachtabrechnung Abteilung FFF, Lunzerstraße 41, 4031 Linz.

Rechnungen ohne Referenz zu einer Bestellung, Kontierung, einem Lieferschein bzw. einer Transportvergabe sowie Absenderinformationen werden ungebucht retourniert. Der Zahlungslauf erfolgt, je nach vertraglich vereinbartem Zahlungsdatum, am darauffolgenden Dienstag.

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

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. Diese E-Mail beinhaltet die Gutschriftanzeige im PDF- und CSV-Format.

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, 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“ wenden Sie sich an: [QS-logserv@logserv.at](mailto:QS-logserv@logserv.at).

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 8 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 Warenübergabe 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“ wenden Sie sich an: [edi@logserv.at](mailto:edi@logserv.at).

Der Logistikdienstleister ist gegenüber der LogServ verpflichtet jede Verspätung (neuer ETA Estimated Time of Arrival) unmittelbar (binnen einer Stunde) bzw. bei Absehbarkeit digital zu melden. Außerdem muss das Eintreffen beim Empfangsort (ATA Actual Time of Arrival) ebenfalls umgehend, aber spätestens am selben Arbeitstag, an die LogServ digital übermittelt werden. Als Übermittlungsplattform für diese Interaktionen wird das vom Logistikdienstleister gewählte elektronische Kommunikationsmittel (siehe Punkt 2.2.4) verwendet.

Das Eintreffen beim Empfangsort (ATA Actual Time of Arrival) ist in transporeon zu melden oder Ihre Telematik ist mit Sixfold zu verbinden.

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](http://www.transporeon.com)
3. [www.ilogistics.at](http://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/Sixfold

Logistikdienstleister haben die Möglichkeit im „Transporeon“ Verspätungen und das Eintreffen zu melden. Weniger aufwendig ist die Verbindung ihrer Telematik mit Sixfold. Kosten dafür sind Bestandteil ihres Vertrags mit Transporeon und werden von der LogServ nicht übernommen.

Nähere Information erhalten die Logistikdienstleister unter: <https://support.transporeon.com/customer-care>

### 6.3 Ilogistics für die Ladefensterbuchung in Linz

*(ausschließlich für Transporte ex Linz)*

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

## 7. Anhang

- [SLA LKW\\_Anhang 1 Informationsblatt LKW.pdf](#)
- [SLA LKW\\_Anhang 2 Regellaufzeit LKW.pdf](#)
- [SLA LKW\\_Anhang 3 Bedienungsanleitung ILLOMAT.pdf](#)
- [SLA LKW\\_Anhang 4 Bedienungsanleitung Upload Sondergenehmigung.pdf](#)
- [SLA LKW\\_Anhang 5 Bonus\\_Malus\\_Vergütungssystem.pdf](#)
- [SLA LKW\\_Anhang 6 GS Reklamation.xlsx](#)
- [SLA LKW\\_Anhang 7 Mindestbestandteile KV Bestätigung.pdf](#)
- [SLA LKW\\_Anhang 8 Sortiermaßstab.pdf](#)
- 
- [SLA-Logserv\\_Lager NL.pdf](#)
- 
- [Guidelines for handling and storage of clad plates \(Englisch\)](#)
- [Guidelines for handling and storage of voestalpine heavy plates \(Englisch\)](#)
- [Instructions for loading and unloading steel coils from voestalpine \(Englisch\)](#)