



Logistik-Servicekatalog für Verbrauchsmaterial-Lieferungen (Heimpatienten)



Nr.	Leistung	Kategorie	Leistungsbeschreibung	Kosten	siehe auch
1	BESTELLUNG				
1.0	Bestelleingang	Standard	<p>Erstbelieferung: 5 Arbeitstage¹ vor Liefertermin bis 12 Uhr</p> <p>Folgebelieferung: 10 Arbeitstage¹ bis 12 Uhr</p> <p>Ausnahmefälle auf Anfrage</p> <p>14 Arbeitstage¹ Bestellfrist für Lieferung an Ferienort gemäß Nr. 4.0</p> <p>spätester Bestelleingang und letzte Änderungsmöglichkeit</p> <p>Hinweis: Kleinsendungen (bis 150 kg) werden per Paketdienst versandt und erzeugen zusätzliche Versandkosten</p>		
1.1	Verspäteter Bestelleingang	Zusatzleistung	<p>Eingang der Bestellung später als definierter Standard-Frist gemäß Nr. 1.0, bis spätestens 09:00 Uhr am Arbeitstag¹ vor geplanter Anlieferung</p> <p>→ vorbehaltlich Ergebnisprüfung der Machbarkeit, ggf. fallen weitere Kosten gem. Punkte 2.1 oder 2.2 an</p>	75,00 EUR pro Bestellung	
1.2	Nachtrag zur Bestellung	Zusatzleistung	<p>Nachbestellung zu bestehendem Auftrag und Liefertermin, bis spätestens 09:00 Uhr am Arbeitstag¹ vor geplanter Anlieferung</p> <p>→ Ist das Erweitern des bestehenden Auftrags nicht mehr möglich, gilt Punkt 1.1 Verspäteter Bestelleingang</p>	keine Zusatzkosten, sofern Bestellerweiterung möglich	
1.3	Teilstorno/Stornierung der Bestellung	Zusatzleistung	<p>Reduktion oder Stornierung einer bestehenden Bestellung, nach 09:00 Uhr am Arbeitstag¹ vor geplanter Anlieferung</p>	75,00 EUR pro Vorgang	

¹ Arbeitstage: Mo–Fr (ohne Feiertage)

² Standardlieferzeitfenster: Mo–Fr 06:30–16:30 Uhr

³ Geschäftszeiten: Mo–Fr 08:00–16:00 Uhr

Nr.	Leistung	Kategorie	Leistungsbeschreibung	Kosten	siehe auch
2	LIEFERTERMIN				
2.0	Standardliefertag	Standard	1x pro Monat frei Haus Standard-Liefertag nach Tourenplan und Standard-Lieferzeitfenster ² durch Vorgabe FME (Rhythmus nach Absprache), gilt auch für Paketdienstlieferung	frei Haus	
2.1	Lieferung außerhalb Standardliefertag	Zusatzleistung	Sonder-, Zwischenlieferungen oder Wunschliefertermin sowie zusätzliche Liefertage außerhalb des vereinbarten Standardliefertages/-rhythmus mit mind. 2 Arbeitstage ¹ Vorlauf (Bestelleingang bis Anlieferung), ab 151 kg Sendungsgewicht	250,00 EUR pro Lieferung	
2.2	Express-Lieferung bis 48 Stunden	Zusatzleistung	Anlieferung innerhalb von 2 Arbeitstagen ¹ für Sendungen außerhalb des Standardliefertages/-rhythmus; Sendungsgewicht ab 151 bis max. 500 kg	350,00 EUR pro Lieferung	
2.3	Express-Lieferung „sofort“	Zusatzleistung	Separate Anlieferung durch Kurierdienst, Abfahrt vom Lager innerhalb weniger Stunden, Sendungsgewicht bis max. 500 kg → für eilige Lieferungen, zu regulären Geschäftszeiten	650,00 EUR pro Lieferung	
2.4	Notfall-Lieferung außerhalb der regulären Geschäftszeiten	Zusatzleistung	Notdienst außerhalb der regulären Geschäftszeiten ³ , auch an Wochenenden und Feiertagen; Rest analog Nr. 2.3	auf Anfrage	

¹ Arbeitstage: Mo–Fr (ohne Feiertage)

² Standardlieferzeitfenster: Mo–Fr 06:30–16:30 Uhr

³ Geschäftszeiten: Mo–Fr 08:00–16:00 Uhr



Nr.	Leistung	Kategorie	Leistungsbeschreibung	Kosten	siehe auch
2	LIEFERTERMIN				
2.5	Kleinsendung Paketdienst Normal	Zusatzleistung	Kleinsendung bis 150 kg per Normaldienst (= Anlieferung innerhalb von 2 Arbeitstagen ¹); → keine Berechnung bei Nachlieferung, wenn Produkt/e zu ursprünglichem Liefertermin nicht verfügbar	30,00 EUR pro Lieferung	
2.6	Kleinsendung Paketdienst Express	Zusatzleistung	Kleinsendung bis 150kg per Expressdienst mit Zeitoption zur Zustellung am Folgetag (ausgenommen Sonn- und Feiertage)	75,00 EUR pro Lieferung	
2.7	Wunsch-Anlieferzeit	Zusatzleistung	Vorgabe eines definierten Lieferzeitfensters (mindestens 3 Stunden, z.B. „zwischen 10:00 und 13:00 Uhr“) als das vereinbarte Standardlieferzeitfenster ²	75,00 EUR pro Lieferung	
2.8	Abenddienst	Zusatzleistung	Vorgabe Anlieferung abends (ab 17 Uhr)	89,00 EUR pro Lieferung	

¹ Arbeitstage: Mo–Fr (ohne Feiertage)

² Standardlieferzeitfenster: Mo–Fr 06:30–16:30 Uhr

³ Geschäftszeiten: Mo–Fr 08:00–16:00 Uhr

Nr.	Leistung	Kategorie	Leistungsbeschreibung	Kosten	siehe auch
3	ANLIEFERUNG				
3.0	Anlieferungsbedingungen vor Ort	Standard	per Transporter oder LKW > 7,5 t bis max. 18 t bis Lieferadresse/Anlieferstelle; bis 2. Stock (ohne Aufzug), bis hinter die Wohnungstür	frei Haus	
3.1	Abweichung von der Standardanlieferung	Zusatzleistung	Anlieferbedingungen vor Ort außerhalb des definierten Standards gemäß Nr. 3.0	auf Anfrage	
3.2	Logistikservice Heimpatienten	Zusatzleistung	Verräumung in Wohnung	auf Anfrage für Neuverträge	
3.3	Logistikservice HHD-Patienten	Zusatzleistung	Anlieferung der HD-Verbrauchsmaterialien an den Wohnort und an den gewünschten Lagerort des HHD-Patienten	auf Anfrage für Neuverträge	
3.4	Auslieferungshindernisse	Zusatzleistung	Vorbehalt der Abrechnung entstandener Aufwände und Kosten für z.B. <ul style="list-style-type: none"> – Parkgebühren, Wartezeiten – kundenverursachte Auslieferungshindernisse – Mehraufwand durch erschwerte Anlieferbedingungen (2-Mann-Besatzung) – vergebliche Anfahrt bei abgestimmtem Liefertermin/ Abholtermin – Annahmeverweigerung trotz korrekter Lieferung 	nach Aufwand	



Nr.	Leistung	Kategorie	Leistungsbeschreibung	Kosten	siehe auch
4	LIEFERADRESSE				
4.0	abweichende Lieferadresse	Standard	Belieferung an Arbeitsstätte oder Ferienort innerhalb Deutschlands, inkl. Dt. Inseln	frei Haus	

Nr.	Leistung	Kategorie	Leistungsbeschreibung	Kosten	siehe auch
5	RETOUREN				
5.0	kundenverursachte Retouren	Zusatzleistung	Retouren (inkl. Lagerhandling und ggf. Entsorgung), die außerhalb des Einflussbereichs von Fresenius Medical Care liegen; Abholung im Zuge der nächsten Anlieferung/ keine Sonderanfahrten → Retourenrichtlinie ist zwingend zu beachten	125,00 EUR pro Retoure Ausnahme: Komplettretoure nach Ausscheiden eines Heimpateinten aus der Heimtherapie	

Nr.	Leistung	Kategorie	Leistungsbeschreibung	Kosten	siehe auch
6	ENTSORGUNG				
6.0	Entsorgung Verpackungsfolien	Standard	Entsorgung Verpackungsmaterialien (Kunststoffe, Verbundstoffe) über Duales System	keine Rücknahme	
6.1	Entsorgung Konzentratkanister (rote Deckel)	Standard	restentleerte Konzentratkanister (mit aufgeschraubten roten Deckeln)	enthalten; in dafür vorgesehene Säcke bereitzustellen	
6.2	Entsorgung Desinfektionsmittelkanister (gelbe Deckel)	Standard	Entsorgung Desinfektionsmittelkanister (mit aufgeschraubten gelben Deckeln), restentleert und gespült über das Duale System	keine Rücknahme	
6.3	Entsorgung Papier und Pappe	Standard	Entsorgung Papier, Pappe und Kartonage über das Duale System	enthalten (Rücknahme nur gebündelt)	
6.4	Entsorgung Restabfall und gefährliche Abfälle	Standard	Restabfall oder potenziell infektiöse Abfälle	keine Rücknahme	

HOME

Logistik Servicekatalog V1.0 – Juli 2024

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

1 Bestelleingang

Standard

Zusatzleistungen

1.1 Verspäteter Bestelleingang

1.2 Nachtrag zu vorliegender Bestellung

1.3 Teilstornierung/Stornierung der Bestellung

2 Liefertermine

Standard

Zusatzleistungen:

2.1 Lieferung außerhalb Standardliefertag

2.2 Express-Lieferung bis 48 Stunden

2.3 Express-Lieferung „sofort“

2.4 Notfall-Lieferung „außerhalb der regulären Geschäftszeiten“³⁴

2.5 Kleinsendung Paketdienst Normal

2.6 Kleinsendung Paketdienst Express

2.7 Wunsch-Anlieferzeit

2.8 Abenddienst

3 Anlieferungen

Standard

Zusatzleistungen:

3.1 Abweichung von der Standardanlieferung

3.2 Logistikservice Heimpatienten

3.3 Logistikservice HHD-Patienten

3.4 Anlieferungshindernisse

4 Lieferadresse

Standard

5 Retouren

5.0 Kundenverursachte Retouren

6 Entsorgung

6.1 Entsorgung Konzentratkanister

6.2 Entsorgung Desinfektionsmittelkanister

6.3 Entsorgung Papier und Pappe

6.4 Entsorgung Restabfall und gefährliche Abfälle

7 Begriffserläuterungen

Einleitung

Zur transparenten Darstellung unserer logistischen Prozesse in den Bereichen Nephrologie, Akutdialyse, Herz- und Lungenunterstützung sowie Apherese führten wir einen **Servicekatalog Logistik** ein, der die Definition unserer logistischen Standards sowie bestehende und neue Services beinhaltet und einen klaren Überblick über die verfügbaren Leistungen bieten soll.

Die Option der frei Haus Lieferung wird beibehalten und ein fester Liefertag im abgestimmten Rhythmus über die Spedition angeboten. Dieser Tag wird speziell für die regelmäßigen Bestellungen Ihres Heimpatienten reserviert, um eine zuverlässige und planbare Versorgung zu gewährleisten.

Für alle weiteren logistischen Anforderungen, die über diese festen Lieferoptionen hinausgehen und von unserem definierten frei Haus Standard abweichen, stehen wir Ihnen und Ihrem Heimpatienten gerne zur Verfügung, um individuelle Lösungen zu finden. Unser Ziel ist es, flexibel auf die Bedürfnisse Ihres Heimpatienten einzugehen und gemeinsam mit Ihnen maßgeschneiderte Logistikkonzepte zu entwickeln.

Einige Kosten fallen einmalig oder selten an, diese werden Ihnen vorgangsbezogen direkt berechnet. Für andere Services dieses Katalogs senden wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot oder eine Vereinbarung zu. Die Abrechnung erfolgt gemäß den dort genannten Konditionen.

1 Bestelleingang

Standard

Für die Erstbelieferung neuer Heimpatienten benötigen wir die Bestellung inkl. aller erforderlichen Unterlagen **fünf Arbeitstage¹ vor dem gewünschten Liefertermin bis 12:00 Uhr**.

Die regelmäßigen Routinebestellungen Ihrer Heimpatienten müssen **zehn Arbeitstage¹ vor dem gewünschten Liefertermin bis 12:00 Uhr** bei uns vorliegen.

Für Lieferungen an einen deutschen Ferien-/ oder Urlaubsort ist das Vorliegen der Bestellung bereits **14 Arbeitstage¹ vor dem gewünschten Liefertermin unerlässlich**. (siehe hierzu auch Punkt 4)

Zusatzleistungen:

1.1 Verspäteter Bestelleingang

Erhalten wir die Bestellung Ihres Heimpatienten später als zehn Arbeitstage¹ 12:00 Uhr vor dem gewünschten Liefertermin, erzeugt dies enorme Mehraufwände bei der Verarbeitung der Bestellung, der Kommissionierung der Ware und dem Transport.

Liegt uns die Bestellung spätestens **am Arbeitstag¹ vor dem gewünschten Liefertermin bis 09:00 Uhr** vor, prüfen wir die Machbarkeit der Einhaltung des Liefertermins. Ist die Anlieferung noch möglich, stellen wir die Ware gerne noch zur Auslieferung bereit.

→ Kosten **75,00 EUR** pro Bestellung

1.2 Nachtrag zu vorliegender Bestellung

Wurde die Bestellung Ihres Heimpatienten bereits fristgerecht eingereicht, muss aber später noch ein Nachtrag getätigt werden, muss dieser bis **spätestens 09:00 Uhr am Arbeitstag¹ vor dem gewünschten Liefertermin** bei uns vorliegen.

Wir prüfen, ob die zusätzlich bestellte Ware der bestehenden Lieferung noch beigefügt werden kann, dann ist diese Option für Sie kostenneutral.

Ist das Beifügen zur bestehenden Lieferung nicht ohne weiteres möglich, gilt Punkt 1.1 Verspäteter Bestelleingang

1.3 Teilstornierung/Stornierung der Bestellung

Müssen Teile der Bestellung Ihres Heimpatienten oder die gesamte Bestellung storniert werden, ist dies grundsätzlich **bis 09:00 Uhr am Arbeitstag¹ vor dem gewünschten Liefertermin** möglich.

Hierdurch entstehen allerdings Prozesskosten, da eine u.U. bereits bereitgestellte Lieferung bzw. Teile daraus rückabgewickelt und wieder eingelagert werden müssen.

→ Kosten **75,00 EUR** pro Vorgang



2 Liefertermine

Standard

Gerne beliefern wir Ihren Heimpatienten einmal pro Monat an einem fest definierten Wochentag frei Haus.

Unser Standard-Lieferzeitfenster² liegt montags bis freitags (außer an Feiertagen) zwischen 06:30 Uhr und 16:30 Uhr. In diesem Zeitraum werden alle Lieferungen durch unseren Dienstleister in der Reihenfolge seiner Tourenplanung zugestellt.

Zusatzleistungen:

2.1 Lieferung außerhalb Standardliefertag

Benötigt Ihr Heimpatient abweichend von dem für ihn definierten Standardliefertag eine Sonder- oder Zwischenlieferung mit einem Gewicht größer 150 kg oder reicht die einmalige Lieferung pro Monat nicht aus, beliefern wir ihn auch gerne öfter.

Bitte beachten Sie, dass die Bestellung Ihres Heimpatienten hierzu allerdings **spätestens zwei Arbeitstage¹ vor dem gewünschten Liefertermin bis 12:00 Uhr** vorliegen muss.

→ Kosten **250,00 EUR** pro Bestellung

2.2 Express-Lieferung bis 48 Stunden

Ist es erforderlich, dass wir Ihren Heimpatienten außerhalb seines Standardliefertags **innerhalb von zwei Arbeitstagen¹** beliefern müssen und übersteigt das Sendungsgewicht 500 kg nicht, ist auch dies möglich.

→ Kosten **350,00 EUR** pro Bestellung

2.3 Express-Lieferung „sofort“

Benötigt Ihr Heimpatient im Rahmen eines Notfalls eine kurzfristige Belieferung innerhalb weniger Stunden und übersteigt das Sendungsgewicht 500 kg nicht, beauftragen wir hierfür exklusiv ein Transportunternehmen. Hierdurch entstehen Transportkosten.

→ Kosten **650,00 EUR** pro Bestellung

2.4 Notfall-Lieferung „außerhalb der regulären Geschäftszeiten³“

Auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten³ steht Ihrem Heimpatienten ein Notdienst-Team unter 06172/609-0 zur Verfügung. Sollte es an Wochenend- oder Feiertagen zu einem Notfall kommen, kann in Abstimmung mit dem Notdienst-Team eine Lieferung beauftragt werden.

→ Die entstehenden Kosten hierfür werden im Einzelfall auf Anfrage ermittelt.

2.5 Kleinsendung Paketdienst Normal

Benötigt Ihr Heimpatient eine Kleinmenge bis 150 kg, so senden wir Ihm diese gerne innerhalb von **zwei Arbeitstagen¹** zu.

→ Kosten **30,00 EUR** pro Paketlieferung

2.6 Kleinsendung Paketdienst Express

Benötigt Ihr Heimpatient eine Kleinmenge bis 150 kg noch am folgenden Tag (außer Sonn- und Feiertage) **mit einer Zeitoption**, so bringen wir diese gerne für ihn auf den Weg.

→ Kosten **75,00 EUR** pro Paketlieferung am folgenden Tag

2.7 Wunsch-Anlieferzeit

Wünscht Ihr Heimpatient die Lieferung in einem definierten Lieferzeitfenster, ist dies in Abstimmung möglich. Das Zeitfenster muss jedoch mindestens 3 Stunden betragen, z.B. 10:00–13:00 Uhr.

→ Kosten **75,00 EUR** pro Anlieferung

2.8 Abenddienst

Kann eine Lieferung an Ihren Heimpatienten erst nach 17:00 Uhr stattfinden, können wir dies in Absprache auch gewährleisten. Dies kann möglicherweise zur Folge haben, dass die Belieferung erst nach 20:00 Uhr stattfindet. Gerne prüfen wir die Machbarkeit auf Anfrage.

→ Kosten **89,00 EUR** pro Anlieferung



3 Anlieferungen

Standard

Die Belieferungen Ihres Heimpatienten finden regulär mit Transportern oder Fahrzeugen mit maximal 18 t statt. Gerne verbringen wir die Ware Ihres Heimpatienten bis in den 2. Stock (ohne Aufzug) hinter die Wohnungstür.

Zusatzleistungen:

3.1 Abweichung von der Standardanlieferung

Sollten sich die Anlieferbedingungen vor Ort außerhalb des beschriebenen Standards (bspw. Verbringung höher 2. Stock ohne Aufzug) bewegen, kann die Verbringung geprüft werden.

→ Die Kosten hierfür ermitteln wir gerne auf Anfrage.

3.2 Logistikservice Heimpatienten

Gerne verräumen wir die Ware im Haus oder der Wohnung Ihres Heimpatienten an den dafür vorgesehen Ort.

→ Dieser Service kann gerne im Rahmen eines Neuvertrags kalkuliert und vereinbart werden.

3.3 Logistikservice HHD-Patienten

Gerne verräumen wir die HD-Verbrauchsmaterialien im Haus oder in der Wohnung Ihres HHD-Patienten an den gewünschten Lagerort.

→ Dieser Service kann gerne im Rahmen eines Neuvertrags kalkuliert und vereinbart werden.

3.4 Anlieferungshindernisse

Entstehen vor Ort Anlieferungshindernisse und damit verbundene Aufwände und Kosten, behalten wir uns die Weiterbelastung der damit verbundenen Kosten an Sie entsprechend vor.

Anlieferungshindernisse sind bspw.:

- Parkgebühren, Wartezeiten
- kundenverursachte Anlieferungshindernisse
- Mehraufwand durch erschwerte Anlieferbedingungen (bspw. erforderliche 2-Mann Besatzung)
- vergebliche Anfahrt bei abgestimmten Liefer- / oder Abholtermin
- Annahmeverweigerung trotz korrekter Lieferung

4 Lieferadresse

Standard

Gerne beliefern wir Ihre Heimpatienten auch an einem alternativen Anlieferort bspw. der Arbeitsstätte oder einem Ferienort innerhalb Deutschlands inkl. deutscher Inseln frei Haus.

5 Retouren

Bitte beachten Sie hierzu grundlegend unsere Retourenrichtlinie, die Sie unter folgendem Link auf unserer Homepage einsehen können:

<https://www.freseniusmedicalcare.com/de/retouren>

Retouren, die nicht durch Fresenius Medical Care verursacht oder beauftragt wurden, können nicht kostenfrei ausgeführt werden.

Retouren außerhalb des Einflussbereichs der Fresenius Medical Care

Ist eine durch Ihren Heimpatienten verursachte Retoure erforderlich, die somit außerhalb unseres Einflussbereichs liegt, holen wir die Ware gerne im Rahmen der nächsten Anlieferung zurück. Hierfür entstehen Kosten für Transport, Lagerhandling und ggf. Entsorgung.

→ Kosten **125,00 EUR** pro Retoure

Handelt es sich um eine Komplettretoure nach dem Ausscheiden des Heimpatienten aus der Heimtherapie, fallen hier keine Kosten für Sie an.

6 Entsorgung

Die in unseren Lieferungen enthaltenen Verpackungsmaterialien (Kunststoffe, Verbundstoffe) kann Ihr Heimpatient bedenkenlos über das Duale System (den örtlichen Entsorger) entsorgen.

Weiterführende Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter folgendem Link:

<https://www.freseniusmedicalcare.com/de/umgang-mit-verpackungen>

6.1 Entsorgung Konzentratkanister

Die restentleerten Konzentratkanister nehmen wir gerne kostenneutral in den dafür vorgesehenen Entsorgungssäcken zurück. Bitte weisen Sie Ihren Heimpatienten an, darauf zu achten, dass der rote Deckel auf die leeren Kanister geschraubt ist.

6.2 Entsorgung Desinfektionsmittelkanister

Die restentleerten und gespülten Desinfektionsmittelkanister können Ihre Heimpatienten bedenkenlos über das Duale System (den örtlichen Entsorger) entsorgen. Bitte weisen Sie Ihren Heimpatienten an, darauf zu achten, dass der gelbe Deckel auf die leeren Kanister geschraubt ist.

6.3 Entsorgung Papier und Pappe

Papier, Pappe oder Kartonage, welche aus den Anlieferungen von Verbrauchsmaterial der Fresenius Medical Care stammt, nehmen wir gerne im Zuge der nächsten Anlieferung zurück.. Bitte weisen Sie Ihren Heimpatienten an, Papier, Pappe oder Kartonage entsprechend zu bündeln.

6.4 Entsorgung Restabfall und gefährliche Abfälle

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir keinen Restabfall oder gefährliche Abfälle zurücknehmen können.

7 Begriffserläuterungen

¹ Arbeitstage, sind Wochentage Montag bis Freitag. Bei Arbeitstagen sind Feiertage und Wochenendtage grundsätzlich ausgeschlossen.

² Das Standard-Lieferzeitfenster liegt von montags bis freitags zwischen 06:30–16:30 Uhr, außer an Feiertagen.

³ Unsere Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag 08:00–16:00 Uhr. An Wochenend- und Feiertagen sind wir regulär nicht erreichbar.



Deutschland: Fresenius Medical Care GmbH
Else-Kröner-Straße 1 · 61352 Bad Homburg v. d. H.
Telefon: +49 (0) 6172-609-0
www.freseniusmedicalcare.com