



# EXPRESSHOCH3

## Allgemeine Informationen

### Transport- und Logistik Leistungen

#### **Express – National**

Jede Ihrer Express – National Sendung wird am Vormittag des nächsten Arbeitstag zugestellt. Sie entscheiden, zu welcher Zeit in Deutschland. Die reguläre Zustellzeit ist zwischen 08.00 Uhr und 12.00 Uhr. Die frühestmögliche Zustellung ihrer Sendung ist abhängig von der Postleitzahl des Empfängers.

#### Express T12

Zustellung am nächsten Werktag bis 12.00 Uhr

#### Express T10

Zustellung am nächsten Werktag bis 10.00 Uhr

#### Express T09

Zustellung am nächsten Werktag bis 9.00 Uhr

#### Express T08

Zustellung am nächsten Werktag bis 8.00 Uhr

#### **Übernacht – National**

Eine Übernacht Sendung wird immer am nächsten Arbeitstag im Laufe des Tages bis 17.00 Uhr zugestellt. Eine Kombination mit Mehrwert- und/oder Zusatzdienstleistungen ist möglich, jedoch nur nach vorheriger Anfrage.

#### **Abholungen in Hamburg und Umgebung**

Die Abholung bei Ihnen in Hamburg und Umgebung erfolgt nach vorheriger Absprache zu der von Ihnen genannten Abholzeit. Wir setzen dafür von uns ausgesuchte und geschulte Logistikpartner ein. Die Abholung bis 19.00 Uhr ist kostenlos. Eine Abholung nach 19.00 Uhr ist auf Anfrage jederzeit möglich. Für die Disposition Ihrer Abholung benötigen wir ein Zeitfenster von mindestens 1,5 Stunden. Regelmäßige Abholzeiten und/oder Abholtage können jederzeit mit uns vereinbart werden.

#### **Abholungen bundesweit**

Die bundesweite Abholung für Sie erfolgt nach vorheriger Absprache zu der von Ihnen genannten Abholzeit. Wir setzen dafür von uns ausgesuchte und erfahrene Logistikpartner ein. Bundesweite Abholungen sind zwischen 09.00 Uhr und 17.00 Uhr möglich. Eine Abholung nach 17.00 Uhr ist auf Anfrage jederzeit möglich. Für die Disposition Ihrer Abholung benötigen wir ein Zeitfenster von mindestens 3 Stunden. Eine Dispositionszeit von weniger als 3 Stunden ist jederzeit auf Anfrage möglich. Regelmäßige Abholzeiten und/oder Abholtage können jederzeit mit uns vereinbart werden.

#### **International – Express**

Jede Ihrer internationalen Express Sendung wird auf den schnellsten Weg zum Empfänger gefahren oder geflogen. Die Zustellung in europäische Großstädte erfolgt in der Regel bereits am nächsten Arbeitstag. Terminoptionen sind ebenfalls in nahezu allen europäischen Anrainerstaaten möglich. Die weltweiten Express Sendungen versenden wir für Sie mit renommierten Logistikfirmen, die jeweils innerhalb der entsprechenden Region, wie z.B. den USA, Asien oder den Mittleren Osten spezialisiert sind.

### Zusatzdienstleistungen

#### Nachnahme

Für Ihr sensibles Privatkundengeschäft bieten wir Ihnen die Möglichkeit, durch unsere eingesetzten Partner direkt bei der erfolgreichen Zustellung, den von Ihnen gewünschten Nachnahmebetrag zu kasieren. Der Betrag wird anschließend innerhalb weniger Arbeitstage (i.d.R. 2-5 AT) auf ein vorher von Ihnen definiertes Bankkonto überwiesen.

#### Austausch

Wenn Sie es wünschen, nehmen wir bereits direkt bei der Anlieferung Ihrer Sendung im Austausch eine Rücksendung mit und versenden diese an eine dritte Person oder an Sie.

#### Wochenend- und Feiertagszustellung

Eine Zustellung am Samstag, an Sonn- und Feiertagen ist jederzeit möglich.

#### Inselzustellung

Die Zustellung auf alle Nord- und Ostseeinseln ist nach vorheriger Anfrage jederzeit realisierbar.

#### Fixtermin/ Sonderzeitfenster

Ist Ihr Empfänger nur in einem sehr kleinen Zeitfenster oder nur zu einer bestimmten Tageszeit zu erreichen, welche nicht in die reguläre Zustellzeit passt, dann bieten wir Ihnen einen Fixtermin (+/- 15 Minuten) oder ein vorher vereinbartes Sonderzeitfenster an.

#### Erneute Anfahrt

Eine von Ihnen gewünschte zweite Anfahrt am ursprünglich vereinbarten Zustelltag ist auf Anfrage möglich.

#### Schriftliche Empfangsbestätigung

Möchten Sie nach erfolgreicher Zustellung eine schriftliche Bestätigung über den Status ihrer Sendung, dann organisieren wir dies gerne für Sie.

#### Schreibtischzustellung

Eine Sendung, die direkt bei einer bestimmten Person, in einem bestimmten Bereich oder in einer bestimmten Abteilung durch unseren eingesetzten Partner zugestellt werden soll, versenden wir in Ihrem Auftrag als Schreibtischzustellung.

#### Messeservice

Für die Zustellung auf den großen, aber auch kleinen Messen in Deutschland, haben wir erfahrene und langjährige Zustellpartner, die Ihre Sendung garantiert pünktlich an Ihrem Messestand ausliefern.

#### Kurierfahrten

Wir organisieren Ihnen für Ihre besonders sensiblen oder eiligen Sendungen jede Kurierfahrt außerhalb Hamburgs, in Deutschland und in Europa mit allen Fahrzeugtypen. Vom PKW, über einen BUS bis zum 7,5 Tonne oder einem Spezialfahrzeug.

### Same-Day national, international

Ihre besonders eilige Sendung transportieren wir mit Hilfe unserer Kooperationspartner per Bahn oder per Flugzeug direkt zum Empfänger. Die Zustellung erfolgt in wenigen Stunden. Sendungen für Empfänger, die ihren Sitz in ländlichen Gegenden haben, werden zusätzlich nach dem Transport über die Bahn oder dem Flugzeug per Kurierfahrt angefahren.

## **Service Leistungen**

### Kundenorientierung

Ihr Vorteil ist, dass wir unsere langjährige Logistikerfahrung und die kurzen Entscheidungswege der Express Hoch Drei einbringen, um eine flexible und spontane Abwicklung Ihrer kompletten Logistik sicherzustellen. Wichtig dabei ist uns insbesondere, dass die Menschen innerhalb einer Logistikkette sich gut beraten, betreut und behandelt fühlen und werden.

### Notdienst

Wir sind rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr, 7 Tagen in der Woche und 24 Stunden am Tag für Sie erreichbar.

### Versandsystem (Overnight Parcel Online Logistic – OP@L)

Wir stellen Ihnen kostenlos eine unkomplizierte anwenderfreundliche Software zur Verfügung, mit der Sie Ihre Sendungen online schnell und einfach erfassen können. Mit der Software werden die Frachtscheine erzeugt und gedruckt. Sie können den Status ihre Sendungen verfolgen, Empfängeradressen speichern und editieren, Daten ausgeben und einlesen und bereits durchgeführte Aufträge erneut einsehen.

### ISO-Norm Zertifiziert, ISO 9001:2008

Die Dekra Certification GmbH bescheinigt uns, das wir ein Qualitätsmanagementsystem entsprechend der ISO-Norm 9001:2008 eingeführt haben und aufrechterhalten. Der zertifizierte Bereich umfasst unser Netzwerk für nationale und internationale Express- und Kurierdienstleistungen. Der zertifizierte Standort ist unser Firmensitz, Ausschläger Weg 7 in D-20537 Hamburg.

### Annahmeverweigerung

Sollte ihr Empfänger die Annahme verweigern, informieren wir Sie umgehend, damit die weitere Vorgehensweise besprochen werden kann. Die Sendung wird in keinem Fall automatisch an Sie retourniert.

### Adresskorrektur

Stimmt die Empfängeradresse aus welchen Gründen auch immer nicht, versuchen unsere Logistikpartner die Sendung dennoch zuzustellen und die richtige Adresse proaktiv zu ermitteln. Sie als Absender erhalten von uns selbstverständlich umgehend eine Information.

### Alternativausschluss

Möchten Sie in keinem Fall, dass die Sendung Alternativ zugestellt wird, schließen wir für Sie die Alternativzustellung bei unseren Logistikpartnern aus.

### Briefkastenzustellung

Auf Wunsch stellen wir Ihre Sendung auch in einem Briefkasten zu. Dies erfolgt jedoch ausschließlich, wenn Sie es beauftragt haben.

### Zweite Anfahrt am Folgetag

Ein zweiter Zustellversuch erfolgt automatisch am Folgetag, es sei denn, Sie wünschen eine erneute Zustellung am selben Tag.

### Versicherung

Ihre nationalen Sendungen sind automatisch bis zu einer Höhe von EUR 1.500,00 versichert.

### Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt nach Absprache, spätestens jedoch nach 7 Tagen, auf Wunsch mit der Angabe von Kostenstellen.

### Preise

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

### Treibstoffzuschlag

Damit Sie besser kalkulieren können, berechnen wir Ihnen einen festen Treibstoffzuschlag in Höhe von 7,5 % auf alle nationalen und internationalen Transporte. Auf Dienstleistungen berechnen wir keinen Treibstoffzuschlag. Änderungen des Treibstoffzuschlages behalten wir uns nach vorheriger Ankündigung vor.