

Rollex Fördererelemente GmbH & Co. KG

Gewerbehof 22
59368 Werne
Germany

Carl-Zeiss-Straße 2
59368 Werne
Germany

An der Linde 4
07929 Saalburg/Ebersdorf
Germany

LIEFERBEDINGUNGEN FÜR DIE STANDORTE WERNE UND EBERSDORF

Version: 1.0

Datum: 01.02.2022



HISTORIE

Versionsnr.	Datum	Autor	Änderungsgrund / Bemerkungen
1.0	01.02.2022	Manuel Jendrich	Ersterstellung

INHALT

Historie	1
INHALT	2
1. Einleitung	4
1.1 Allgemeines	4
1.1.1 Ziel und Zweck	4
1.1.2 Geltungsbereich und mitgeltende Dokumente.....	4
1.1.3 Werte.....	5
1.1.4 Informationssicherheit und Datenschutz (DSGVO)	5
1.1.5 Rechnungslegung	6
1.1.6 Langzeitlieferantenerklärung (LLE).....	6
1.1.7 Lieferkette.....	6
1.2 Eigenverantwortung des Auftragnehmers	6
1.2.1 Ziel.....	6
1.2.2 Risikomanagement (Notfallplanung)	7
1.2.3 Rückverfolgbarkeit	7
1.2.4 Produkt- und Prozessanpassungen, Produkteliminierung.....	7
1.2.5 Aufbewahrungspflichten	7
1.2.6 Meldepflichten.....	7
1.2.7 Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und relevanter Normen	7
1.2.7.1 REACH Verordnung	8
1.2.7.2 RoHS-Richtlinie	8
1.2.7.3 Konfliktminerale	8
1.2.7.4 Sonstige Verordnungen	8
2. Qualitätsmanagement	8
2.1 Allgemeines	8
2.2 Qualitätssicherung	9
2.3 Produktqualität	9
2.4 Bemusterung	10
2.4.1 Kennzeichnung	10
2.4.2 Erstmusterprüfbericht (EMPB).....	11
2.5 Warenkennzeichnung	11
2.6 Transportmanagement	11
2.6.1 Verpackung	12
2.6.2 Transporthilfsmittel	12
2.6.3 Lieferschein.....	12
2.6.4 Transportschäden.....	13

2.6.5	Meldepflichten.....	13
2.6.6	Wareneingangsprüfungen.....	13
3.	Reklamationsmanagement.....	13
3.1	Genereller Ablauf.....	13
3.2	Sofortmaßnahmen	14
3.3	Fehlerhäufigkeit.....	14
4.	Lieferantenbewertung	15
4.1	Liefertermintreue	15
4.2	Liefermenge	15
4.3	Fehlerhafte, unvollständige Kennzeichnung / Unterlagen	15
4.4	Fehlerhafte Produkte	15
4.5	Sperre	15

1. EINLEITUNG

1.1 Allgemeines

1.1.1 Ziel und Zweck

Die Rollex Förderelemente GmbH & Co. KG (nachfolgend „Rollex“ oder „wir“) versteht sich als Partner und Impulsgeber für Kunden und Auftragnehmer. In diesem Rahmen sind wir selbst, aber auch unsere Geschäftspartner, angehalten, gesetzliche, umweltschutzbezogene und ethische Auflagen einzuhalten.

Rollex strebt in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit seinen Auftragnehmern eine ständige Verbesserung der Prozesse sowie des Qualitätsniveaus an, um die Wirtschaftlichkeit, Termintreue und Wettbewerbsfähigkeit zu beiderseitigem Vorteil langfristig zu erhöhen. Rollex erwartet daher von seinen Auftragnehmern die Einhaltung bzw. Einführung der in diesem Schreiben aufgeführten Prozesse, Standards und Vorgehensweisen.

1.1.2 Geltungsbereich und mitgeltende Dokumente

Dieses Dokument ist für alle Auftragnehmer der Rollex-Gruppe in seiner jeweils aktuellen Form verbindlich anzuwenden und erstreckt sich neben Lieferungen an Rollex-Standorte auch auf abweichende, in Belegen angegebene Stellen von Fremddienstleistern etc.

Diese Lieferbedingungen sind Bestandteil aller Verträge, die Rollex mit seinen Auftragnehmern über die von ihnen angebotenen Produkte oder sonstigen Leistungen schließt. Insbesondere sind dies alle Lieferverträge, Abrufvereinbarungen und Bestellungen.

Neben den Lieferbedingungen gelten ergänzend, jedoch nicht abschließend die folgenden Dokumente und Normen:

- Allgemeine Einkaufsbedingungen (AEB)
<https://www.rollex-group.com/de/downloads>
- Verhaltenskodex - Code of Conduct (CoC)
<https://www.rollex-group.com/de/downloads>
- DIN EN ISO 9001 (sowie idealerweise DIN EN ISO 14001, 50001, 45001)
- Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 (REACH-Verordnung)
- Richtlinie 2011/65/EU (RoHS 2) incl. Erweiterungsrichtlinie 2015/863/EU
- Verpackungsrichtlinie 94/62/EG
- Abfallrahmenrichtlinie 2008/98/EG

Die Anforderungen von Rollex an das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem seiner Auftragnehmer beruht auf der jeweiligen aktuellen Fassung der ISO 9001, kundenspezifischen Anforderungen sowie den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen.

Der Auftragnehmer wird sich selbständig und regelmäßig über Änderungen aller Dokumente informieren und diese umsetzen.

1.1.3 Werte

Der Auftragnehmer hält seine Mitarbeiter an, ihr Verhalten an ethischen Grundsätzen auszurichten. Zudem werden Fragen zu Menschenrechten, Arbeitsbedingungen, Umweltstandards sowie Datenschutz aktiv gelebt.

Unsere Auftragnehmer haben die jeweiligen internationalen, nationalen und lokalen Gesetze und Bestimmungen einzuhalten.

Wir erwarten von unseren Auftragnehmern:

- Die Einhaltung und Förderung der Menschenrechte nach der „Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte“ der Vereinten Nationen.
- Eine unbedingte Vermeidung von Kinderarbeit durch die Beachtung der Konventionen der International Labour Organization (ILO) bezüglich Mindestalter und Kinderarbeit.
- Die Verhinderung von Zwangsarbeit.
- Die Garantie zu Chancengleichheit, Fairness und Diversität. Diskriminierung aufgrund von ethnischer Herkunft, Hautfarbe, Alter, Geschlecht, Behinderung, Religion, Staatangehörigkeit, Gewerkschaftszugehörigkeit oder politischer Orientierung wird nicht toleriert.
- Die ausnahmslose Einhaltung von Sozial- und Mindeststandards. (u.a. Mindestlöhne, faire Arbeitszeiten, Vereinigungsfreiheit, etc.)
- Der Auftragnehmer bekennt sich aktiv zu einem fairen Wettbewerb.

Darüber hinaus erwarten wir von unseren Auftragnehmern ein striktes Verbot von Bestechung, Korruption, Unterschlagung und Erpressung.

Detaillierte Angaben zu den Wertevorstellungen von Rollex finden sich auf unserer Homepage unter <https://www.rollex-group.com/de/downloads>.

1.1.4 Informationssicherheit und Datenschutz (DSGVO)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einführung eines Informationssicherheitsmanagementsystems inklusive eines IT-Notfallkonzepts.

Dieses muss eine schnelle Wiederherstellung bzw. Aufrechterhaltung der Lieferfähigkeit auch nach einem IT-Ausfall bzw. IT-Angriff (Virenbefall, Hackerangriff, Hardwaredefekt, etc.) sicherstellen.

Cloudbasierte Lösungen dürfen nur mit aktivierter Verschlüsselung zur Verarbeitung von Daten von VTS eingesetzt werden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich bei der Verarbeitung personenbezogener Daten zur Einhaltung aller Vorgaben der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Dies umfasst auch die Benennung eines Datenschutzbeauftragten.

1.1.5 Rechnungslegung

Unter Umweltgesichtspunkten sowie zur Ressourcenschonung sollen Rechnungen auf elektronischem Wege an die folgenden E-Mail-Adressen übermittelt werden.

Rollex Werne: invoive.we.ek@rollex-group.com

Rollex Ebersdorf: invoice.eb.ek@rollex-group.com

1.1.6 Langzeitlieferantenerklärung (LLE)

Der Auftragsnehmer sendet Rollex jeweils zum 01.01. eines Jahres unaufgefordert eine Langzeitlieferantenerklärung (LLE) an einkauf@rollex-group.com.

1.1.7 Lieferkette

Der Auftragnehmer ist angehalten, mit seinen direkten Auftragnehmern ähnliche Vereinbarungen zu treffen. Für die Unterauftragnehmer ist gegenüber Rollex alleine der Auftragnehmer verantwortlich.

1.2 Eigenverantwortung des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer trägt die Verantwortung für die Qualität der von ihm gelieferten Produkte. Er stellt sicher, dass die von ihm gelieferten Produkte und erbrachten Leistungen den jeweils aktuellen Vorschriften vollumfänglich entsprechen.

1.2.1 Ziel

Durch das ständige Optimieren der eigenen Prozesse, eine konsequente Vorausplanung sowie aktive Fehlervermeidungsstrategien soll der Auftragnehmer in die Lage versetzt werden, die Anforderungen seitens Rollex vollständig zu erfüllen.

1.2.2 Risikomanagement (Notfallplanung)

Um Rollex im Notfall weiterhin beliefern zu können, muss der Auftragnehmer in Eigenverantwortung eine Notfallplanung vorhalten. Rollex ist berechtigt, diese zu prüfen und für die Absicherung der Lieferfähigkeit erforderliche, wirtschaftlich angemessene Verbesserungen zu verlangen.

1.2.3 Rückverfolgbarkeit

Durch geeignete Überwachungsmethoden des Produktionsprozesses stellt der Auftragnehmer die Rückverfolgbarkeit seiner Produkte auf das minimale Los sicher. Hierzu zählen insbesondere Werkszeugnisse, Prüfprotokolle inklusive Erstmusterprüfberichte, ein schlüssiges Prüfkonzept sowie eindeutige Arbeitsanweisungen.

1.2.4 Produkt- und Prozessanpassungen, Produkteliminierung

Wird im Rahmen eines Verbesserungsprozesses, einer Produkteliminierung oder sonstiger Gründe ein Produkt oder der zugehörige Produktionsprozess geändert, ist Rollex hierüber im Vorfeld detailliert schriftlich zu informieren. Wir behalten uns vor, die alte Version noch in ausreichender Menge bevorraten zu können oder für die neue Version einen Erstmusterprüfbericht anzufordern.

1.2.5 Aufbewahrungspflichten

Alle Unterlagen, Dokumente und Aufzeichnungen müssen zehn Jahre nach Auslauf der vom Auftragnehmer gelieferten Produkte aufbewahrt werden.

Zusätzliche Pflichten aller Vertragspartner werden ggfs. in einer separaten Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV) festgehalten.

1.2.6 Meldepflichten

Ist durch eine signifikante Störung oder eine geplante Produktionsunterbrechung die Versorgung von Rollex absehbar gefährdet, so ist Rollex unverzüglich schriftlich hiervon in Kenntnis zu setzen. Geeignete Gegenmaßnahmen werden direkt eingeleitet und mit Rollex abgestimmt.

1.2.7 Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und relevanter Normen

Rollex möchte in all seinen Produkten auf gefährliche, kritische sowie deklarationspflichtige Stoffe verzichten.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich eigenverantwortlich und insbesondere in Hinblick auf die von ihm gelieferten Produkte zur Einhaltung sämtlicher anwendbarer gesetzlicher Bestimmungen. Dies betrifft insbesondere, aber nicht ausschließlich die in diesem Kapitel aufgelisteten Rechtsvorschriften hinsichtlich der Material Compliance. Auf regulierte und in der Kritik stehende Stoffe ist soweit wie möglich zu verzichten.

Sollten sich beim Auftragnehmer Änderungen mit Auswirkung auf die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften oder relevanter Normen ergeben, muss Rollex darüber unverzüglich informiert werden. Zudem sind relevante (Sicherheits-) Datenblätter unaufgefordert zu übermitteln.

1.2.7.1 REACH Verordnung

Der Auftragnehmer steht dafür ein, dass seine internen Prozesse sowie die an Rollex gelieferten Produkte und sonstigen Leistungen den Bestimmungen der REACH (Verordnung (EG) Nr. 1907/2006REACH) voll entsprechen.

Mit dem Angebot sind die einschlägigen sicherheitsrelevanten Informationen (Safety Data Sheet (SDS)) bzw. aktuellen EG-Sicherheitsdatenblätter der Gefahr- und Arbeitsstoffe, welche zum Einsatz kommen, zur Freigabe zuzusenden.

1.2.7.2 RoHS-Richtlinie

Der Auftragnehmer beachtet die jeweils gültigen Anforderungen und Pflichten, die sich aus der aktuellen Fassung der RoHS RL (2011/65/EU) sowie der 2015/863/EU ergeben. Betrifft ihn die Richtlinie wird er dies Rollex, besonders bei Verwendung gefährlicher Stoffe, unaufgefordert und in vollem Umfang mitteilen. Analog gelten selbstverständlich die nationalen Vorschriften für die elektrischen und elektronischen Geräte.

1.2.7.3 Konfliktminerale

Der Auftragnehmer wird aufgefordert, in seiner gesamten Lieferkette ausschließlich konfliktfreie Materialien zu verwenden. Insbesondere die Anforderungen und Pflichten hinsichtlich der Konfliktminerale Gold, Zinn, Tantal, Wolfram und Kobalt aus der EU-Verordnung 2017/821 und des Sec. 1502 Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act werden eingehalten.

1.2.7.4 Sonstige Verordnungen

Neben den genannten Verordnungen stellt der Auftragnehmer sicher, keine bioziden, ozonabbauenden, organschädigenden, radioaktiven, asbesthaltigen, krebserregenden Stoffe an Rollex zu liefern oder zu verwenden.

2. QUALITÄTSMANAGEMENT

2.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Anwendung eines Qualitätsmanagement-Systems (QMS) auf Basis oder vergleichbar der ISO 9001 in der jeweils gültigen Fassung.

Rollex behält sich eine Überprüfung des QMS nach vorheriger schriftlicher Anmeldung vor. Zu diesem Zweck kann Rollex eigenständig oder durch die Beauftragung von Dritten nach vorheriger Terminabstimmung diejenigen Fertigungsstätten des Auftragnehmers zu den üblichen Geschäftszeiten besichtigen, in denen Produkte für Rollex und seine Kunden hergestellt werden.

Rollex ist zudem berechtigt, dort auftragsbezogene Kriterien zu überprüfen.

Sofern Abweichungen von den jeweils anwendbaren Vorgaben des QMS festgestellt werden, verpflichtet sich der Auftragnehmer zur Vorlage eines Aktionsplans sowie zur unverzüglichen Umsetzung.

2.2 Qualitätssicherung

Qualitätsvorgaben seitens Rollex können bei Fremdbezug entscheidend durch den Auftragnehmer beeinflusst werden. Daher ist eine professionelle Planung der Umsetzung der Qualitätsvorgaben unerlässlich.

Nach einer Machbarkeitsprüfung, in der der Auftragnehmer seine Erfahrungswerte explizit einbringen muss, folgt ein Prozessablaufplan mit wesentlichen Meilensteinen bis zum Beginn der Serientauglichkeit.

Anschließend ist eine effektive Serienüberwachung mittels geeigneter Arbeits- und Prüfanweisungen zur Fehlervermeidung unabdingbar. Dabei stellt der Auftragnehmer sicher, dass nach den aktuellen technischen und freigegebenen Unterlagen gefertigt und geprüft wird. Das rechtzeitige Einleiten von Maßnahmen bei Qualitätsabweichungen muss oberste Priorität haben.

Die Qualitätssicherung ist zu dokumentieren und auf Verlangen vorzulegen oder elektronisch zu übermitteln.

2.3 Produktqualität

Im Regelfall liefert der Auftragnehmer Null-Fehler-Qualität ohne Toleranz. Stellt der Auftragnehmer jedoch Abweichungen gegenüber der vereinbarten Beschaffenheit fest, wird er Rollex hierüber unverzüglich informieren und umgehend Maßnahmen zur Abstellung der Qualitätsabweichung vorstellen.

Produktionsunterbrechungen und damit einhergehende Lieferverzögerungen sind Rollex umgehend mitzuteilen.

Rollex ist berechtigt, 8-D-Reporte anzufordern oder eine Auditierung durchzuführen.

2.4 Bemusterung

Bei einem neuen Artikel, einer Verlagerung des Produktionsstandortes, bei einer Änderung des Produktes oder der zugehörigen Prozesse ist in der Regel eine neue Bemusterung durch Rollex erforderlich. Bei Normteilen kann im Regelfall von einer erneuten Bemusterung abgesehen werden.

Erstbemusterungen müssen unter den für die spätere Serienfertigung festgelegten Bedingungen und Betriebsmitteln durchgeführt werden. Dazu prüft der Auftragnehmer zunächst die Erstmuster auf alle in der Bestellung und den Zeichnungen vereinbarten Produktmerkmale. Liegen die Voraussetzungen für eine Serienfertigung vor, werden die Muster nebst einem Erstmusterprüfbericht (EMPB) Rollex zur Verfügung gestellt.

Die Serienproduktion darf erst nach schriftlicher Freigabe durch Rollex starten. Die Freigabe ist ein technisch formaler Vorgang und entbindet nicht von der grundsätzlichen Verantwortung, nach den gültigen technischen Vorgaben zu liefern.

Bei wiederholtem Vorlegen ungeeigneter Muster oder bei mehrmaligem Verschieben von vereinbarten Terminen ist Rollex berechtigt, zur Deeskalation ein Produktaudit beim Auftragnehmer durchzuführen und Sofortmaßnahmen zu definieren.

Der Auftragnehmer ist angehalten durch regelmäßige Produktaudits die spezifikationskonforme Lieferung der Produkte sicherzustellen und systematische Fehler, Fehlerschwerpunkte und langfristige Qualitätstrends zu offenbaren.

2.4.1 Kennzeichnung

Erstmuster müssen separat verpackt und deutlich gekennzeichnet sein. Zudem ist vor Versand mindestens die Anlieferung anzukündigen. Im Idealfall wird der Erstmusterprüfbericht direkt mitversendet.

Die Muster sind mit einem witterungssicheren Warenbegleitschein zu versehen, auf dem die folgenden Informationen eindeutig hervorgehen:

- Empfänger bei Rollex
- Auftragnehmer
- Rollex-Bezeichnung des Erstmusters
- Auftragnehmer-Bezeichnung des Erstmusters
- Menge
- Zeichnungsnummer mit Änderungsindex
- Produktionsdatum / Lieferdatum

2.4.2 Erstmusterprüfbericht (EMPB)

Der Erstmusterprüfbericht sollte möglichst vorab elektronisch übermittelt werden. Abweichungen von den geforderten Werten sind deutlich zu kennzeichnen.

Der EMPB muss witterungssicher verpackt sein und folgendes beinhalten:

- Deckblatt
- Prüfbericht: Soll- und Ist-Werte mit den zugehörigen Toleranzen
- Verwendeter Prüfplan
- Zeichnungen mit Prüfpunkten
- Werkstoffberichte / Rohstoffdatenblätter
- Ggfs. Funktionsbericht durch Einbau mit Soll- und Ist-Wert-Vergleich

2.5 Warenkennzeichnung

Der Warenbegleitschein muss eine eindeutige Identifizierung der Produkte ermöglichen. Vor allem müssen unterschiedliche Produkte getrennt verpackt oder zumindest deutlich gekennzeichnet sein.

Der Warenbegleitschein muss witterungssicher angebracht sein und folgende Informationen beinhalten (in Anlehnung an VDA 4902):

- Rollex-Artikelnummer
- Rollex-Bezeichnung
- Bestellnummer
- Auftragnehmer
- Auftragnehmer-Artikelnummer
- Lieferscheinnummer
- Menge
- Produktionsdatum / Chargennummer
- Lieferdatum
- Ggf. Barcode

Eine Rückverfolgbarkeit anhand der Dokumente muss gewährleistet sein.

2.6 Transportmanagement

Die entsprechenden europäischen sowie nationalen gesetzlichen Vorschriften zur Ladungssicherung sowie Kennzeichnung deklarationspflichtiger Waren werden vom Auftragnehmer in der aktuellen Ausführung eingehalten.

Grundsätzlich sind Teillieferungen auszuschließen, da diese zu einem Mehraufwand führen. Einzig bei einer verspäteten Komplettlieferung ist eine Teillieferung zu präferieren.

Unter- und Überlieferungen sind deutlich zu kennzeichnen.

2.6.1 Verpackung

Die Verpackung muss in Größe und Art an die versendeten Produkte angepasst werden. Hierbei ist sie hinsichtlich Wirtschaftlichkeit, Lagerung, Transport und unter Umweltgesichtspunkten zu optimieren. Vor allem ist die Verpackung so zu wählen, dass eine Beschädigung der vom Auftragnehmer gelieferten Produkte ausgeschlossen ist.

Rollex behält sich vor, die Verpackungsart vorzuschreiben. In diesem Fall ist der Auftragnehmer angehalten, proaktiv Verbesserungen jeglicher Art vorzuschlagen.

Die entsprechenden europäischen sowie nationalen gesetzlichen Vorschriften werden vom Auftragnehmer in der aktuellen Ausführung eingehalten. Dies sind vor allem das Verpackungsgesetz (VerpG) sowie das Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG).

2.6.2 Transporthilfsmittel

Sind seitens Rollex keine Ladungsträger vorgeschrieben, verwendet der Auftragnehmer geeignete Ladungsträger, um eine Vermischung von Positionen im Regelfall zu vermeiden.

Werden Tauschladungsträger (z.B. Gitterboxen) verwendet, müssen unbedingt alle alten Kennzeichnungen vollständig entfernt werden. Bei Anlieferung erfolgt ein 1:1-Tausch. Ist aufgrund von Gründen, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, kein direkter Tausch möglich, muss der Auftragnehmer die Tausch-Ladungsträger in größeren Mengen auf seine Kosten abholen.

2.6.3 Lieferschein

Die zugehörigen Lieferscheine sind witterungssicher am Packstück anzubringen und enthalten die folgenden Informationen (in Anlehnung an VDA 4913):

- Rollex Bestellnummern
- Rollex-Artikelnummern
- Rollex-Bezeichnungen
- Mengen
- Auftragnehmer
- Auftragnehmer-Artikelnummern
- Produktionsdatum / Chargennummer
- Lieferdatum
- Lieferscheinnummer

Sind Ladungsträger zu tauschen, ist den Transportdokumenten ein Frachtbrief hinzuzufügen, der eben diese eindeutig aufführt.

2.6.4 Transportschäden

Rollex kann die Annahme der Ware verweigern, wenn die Produkte selbst oder die Verpackung beschädigt sind. In diesem Fall muss der Auftragnehmer die Ware nach Mitteilung durch Rollex unverzüglich abholen lassen und einwandfreie Ware liefern.

Wird die Ware angenommen und durch Rollex geprüft, hat der Auftragnehmer sämtliche hiermit in Verbindung stehenden Kosten zu tragen.

2.6.5 Meldepflichten

Obliegt die Organisation des Versands dem Auftragnehmer, hat dieser den rechtzeitigen Versand des Produkte zu gewährleisten. Alle bestätigten Liefertermine gelten eintreffend bei Rollex oder unseren Vertragspartnern.

Sollte der Liefertermin nicht eingehalten werden, ist Rollex unmittelbar nach Kenntnis schriftlich zu informieren.

2.6.6 Wareneingangsprüfungen

Rollex prüft bei Wareneingang die gelieferten Produkte stichprobenartig. Zur Fristwahrung bei Mängeln reicht es aus, offensichtliche Mängel binnen 2 Wochen ab Wareneingang und verdeckte Mängel binnen 2 Wochen ab Entdeckung anzuzeigen.

Bei Reklamationen von Rollex an den von den Auftragnehmern gelieferten Produkten, verpflichtet sich der Auftragnehmer innerhalb von 24 Stunden eine erste Stellungnahme zu dem Qualitätsmangel abzugeben und Sofortmaßnahmen einzuleiten. Rollex verpflichtet sich, die erforderlichen Informationen kurzfristig bereitzustellen.

3. REKLAMATIONSMANAGEMENT

Stellt Rollex bei einem Produkt Mängel fest, wird der Auftragnehmer hierüber informiert. Dazu werden dem Auftragnehmer kurzfristig alle erforderlichen Daten mitgeteilt. Sind weitere Untersuchungen von Nöten, wird der Auftragnehmer anschließend über das Ergebnis in Kenntnis gesetzt.

Mängel sind jegliche Abweichungen von den vereinbarten Lieferparametern, auch wenn diese die Funktion nicht beeinträchtigen. Gegebenfalls sind zusätzliche Parameter aus einer separaten Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV) vorrangig zu beachten.

3.1 Genereller Ablauf

Nach erfolgter Reklamation an den Auftragnehmer ist dieser verpflichtet, die schadhafte Produkte kurzfristig bei Rollex abzuholen.

Falls nach unserem Ermessen möglich, kann in Absprache der Mangel vor Ort bei Rollex behoben werden. Die entstandenen Kosten (z.B. Lohnkosten zum Sortieren, Reparaturkosten, Maschinenstundensätze, Logistikkosten, allgemeine Handlungskosten, sonstiger Aufwand) werden dem Auftragnehmer nach Abschluss der Reklamation in Rechnung gestellt.

Wird beim Auftragnehmer festgestellt, dass der reklamierte Mangel durch Rollex verursacht wurde, trägt Rollex die entstandenen Logistikkosten.

3.2 Sofortmaßnahmen

Nach Eingang der Reklamation verpflichtet sich der Auftragnehmer binnen 24h eine erste Stellungnahme zu dem Qualitätsmangel anzugeben. Insbesondere muss kurzfristig die weitere Vorgehensweise (Aussortieren oder Reparatur vor Ort, Zeitpunkt der Abholung, Fremdvergabe) besprochen werden. Zudem benötigen wir Informationen zur Höhe und Zeitpunkt einer möglichen Ersatzlieferung, da dies maßgeblich die weitere Vorgehensweise beeinflusst. Daher ist bis dahin ebenfalls zu klären, ob die Lagermengen ebenfalls von dem Mangel betroffen sind.

Nach Zugang der betroffenen Produkte beim Auftragnehmer werden binnen 1 Woche eine Ursachenanalyse durchgeführt sowie Abstellmaßnahmen evaluiert. Zudem wird eine Rechnungsgutschrift für die Reklamationsware benötigt. Die Rechnung wird komplett bis zum Eintreffen der Gutschrift bei Rollex valuiert, auch wenn diese mehrere Positionen enthält.

Eine weitere Woche später wird Rollex vom Auftragnehmer unaufgefordert ein 4D-Report oder auf Anforderung ein 8D-Report elektronisch zur Verfügung gestellt. Dieser enthält zusätzlich die umgesetzten Maßnahmen, deren Wirksamkeit sowie präventive Maßnahmen für vergleichbare Produkte.

3.3 Fehlerhäufigkeit

Bei wiederkehrenden Fehlern erklärt sich der Auftragnehmer uneingeschränkt bereit, lösungsorientiert mit Rollex über geeignete Maßnahmen zu entscheiden.

Dies kann bis zu einem Produktaudit beim Auftragnehmer führen, bei dem kooperativ Sofortmaßnahmen definiert werden. Der Auftragnehmer wird ohnehin zu regelmäßigen Produktaudits angehalten um systematische Fehler, Fehlerschwerpunkte und auch langfristige (negative) Qualitätstrends zu offenbaren.

4. LIEFERANTENBEWERTUNG

Unsere Auftragnehmer werden regelmäßig durch uns bewertet.

4.1 Liefertermintreue

Bewertet wird die Abweichung vom bestellten bzw. bestätigten Termin.

4.2 Liefermenge

Bewertet wird eine signifikante, nicht abgesprochene Abweichung von der Bestellmenge. Auch das Aufteilen in Teilmengen führt zur Abweichung. Hierbei sind Teillieferung einer verspäteten Komplettlieferung vorzuziehen und daher geringer gewichtet.

4.3 Fehlerhafte, unvollständige Kennzeichnung / Unterlagen

Sind Warenbegleitscheine, Lieferscheine oder Frachtbriefe fehlerhaft oder unvollständig, führt dies zur Abwertung.

4.4 Fehlerhafte Produkte

Sind die angelieferten Produkte mit Mängeln behaftet, führt dies zur Abwertung. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um einen durch den Auftragnehmer verursachten Produktfehler oder um einen Transportschaden handelt.

4.5 Sperre

Häufige Abweichungen bei den genannten Punkten führen bis hin zu einer Sperre des Auftragnehmers für Rollex. Diese wird ihm mitgeteilt und kann nur durch aktive Maßnahmen des Auftragnehmers sowie glaubwürdiges Abstellen der Abweichungen vonseiten Rollex aufgehoben werden.