



WüLivery „Sie shoppen – wir liefern“

Anmeldung für Partnerunternehmen

per Fax an 0931 4652255 oder eMail an info@wuems.de senden

- Ja, ich/Wir möchte/n mit unserem Unternehmen den Same-Day-Delevery-Service „**WüLivery**“ nutzen.
(Zum Start des Projekts nur im Stadtgebiet Würzburg verfügbar, Erweiterung ins nahe Umland geplant)

Unternehmen

Firma / Institution:

Name Ansprechpartner:

Straße, Nr.:

PLZ / Ort:

Telefon:

E-Mail-Adresse:

- Ich/Wir möchte/n auch mit folgenden Filialen/Zweigstellen „**WüLivery**“ nutzen:
(bitte für jede Filiale/Zweigstelle die vollständige Adresse angeben)

- Ich/Wir möchte/n haben noch Fragen zum Projekt „**WüLivery**“ und bitte/n um Kontaktaufnahme unter der unten angegebenen Telefonnummer

Hinweis: Alle teilnehmenden Partnerunternehmen werden von uns kostenfrei mit entsprechenden Werbemitteln (Plakate DIN A3, Flyer DIN lang, Kärtchen DIN A7, Aufkleber) ausgestattet.

Datum, Unterschrift Auftraggeber, Stempel:

WüLivery – Sie shoppen, wir liefern!

Leitfaden & FAQ für Unternehmen und Mitarbeiter

Zunächst bedanken wir uns noch einmal herzlich bei Ihnen, dass Sie mit Ihrem Unternehmen Partner unseres Projekts „**WüLivery**“ sein möchten.

Wir haben für Sie (und Ihre Mitarbeiter an den Kassen) einen kurzen Leitfaden zum Ablauf und mögliche Fragen der Kunden zusammengestellt:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

1. Allgemeine Informationen und Ablauf im Unternehmen

- **Wer kann mitmachen?**

Teilnehmen kann jedes Unternehmen im Stadtgebiet Würzburg, auch in den Stadtteilen. Eine erstmalige Teilnahme ist auch kurzfristig möglich, wenn der Kunde schon im Laden ist und Einkäufe nach Hause geliefert haben möchte – ein Anruf bei der Service-Hotline genügt.

- **Wie läuft das Projekt ab?**

Jedes teilnehmende Unternehmen erhält einen eigenen Zugang zum digitalen **WüLivery**-System um dort die Daten der Kunden zu erfassen. Eine spezielle Hardware ist hierzu nicht erforderlich, es wird lediglich ein Internetzugang benötigt. Die Eintragung der Kundendaten kann über Laptop oder Desktop-PC, aber auch über ein internetfähiges Mobiltelefon, Tablet o.ä. erfolgen, für den Ausdruck des Versandlabels genügt ein handelsüblicher Drucker.

Der Ablauf gestaltet sich dabei wie folgt:

- i. Der Kunde kauft bei Ihnen ein und möchte die Waren an der Kasse bezahlen. Sie fragen den Kunden, ob die Ware nach Hause geliefert werden soll. Ist dies der Fall, tragen Sie die Daten des Kunden in das System ein oder lassen den Kunden (z.B. über Ihr Tablet) seine Daten selbst eintragen.
- ii. Jede Lieferung kostet im Stadtgebiet pauschal 4,50 EUR (inkl. derzeit 16% MwSt.). Die Lieferkosten sind grundsätzlich vom Kunden zu tragen und werden von Ihnen direkt beim Bezahlvorgang berechnet.
- iii. Selbstverständlich können Sie die Lieferkosten als Service für Ihre Kunden auch ganz oder teilweise übernehmen. Wir empfehlen die komplette Berechnung bis zu einem Warenwert von 50 EUR, die hälftige Weiterberechnung ab 50 EUR und die komplette Übernahme durch den Händler ab 100 EUR Einkaufswert.
- iv. Die Sendung für den Kunden bitte entsprechend der AGB für den Versand vorbereiten, bitte keine offenen Tüten, bitte darauf achten, dass die Außenverpackung stoß- und reißfest ist – also z.B. Karton oder dickes Packpapier verwenden.

Stabile Tüten können z.B. auch durch Tackern verschlossen werden. Bitte achten Sie darauf, dass der Inhalt vor Herausfallen geschützt ist und bringen Sie das von Ihnen erzeugte Versandlabel aus dem Auftragsportal sichtbar an.

- v. Die Kunden erhalten per E-Mail einen Track&Trace-Link zur Sendungsverfolgung
- vi. Unser Logistikpartner kommt bei Ihnen im Geschäft vorbei, sobald die Sendung versandbereit ist und holt die hinterlegte Ware ab (spätestens bis 16 Uhr). Bei Auftragseingang bis 16 Uhr erfolgt die Auslieferung noch taggleich bis 19 Uhr.

- **Gibt es ein Zeitfenster, bis wann die Einkäufe für Same-Day-Delivery getätigt sein müssen?**

Montag bis Samstag müssen die Einkäufe der Kunden vor 16 Uhr erfasst werden, um eine Lieferung am selben Tag zu gewährleisten. Sonn- und Feiertags können keine Sendungen abgeholt und ausgeliefert werden, eine Sendungsanmeldung kann jedoch 24/7 über das Online-Portal getätigt werden.

- **Wie verläuft die Abrechnung zwischen Unternehmen und WüLivery?**

Die Rechnungsstellung über die angefallenen Lieferkosten erfolgt mit einer monatlichen Sammelrechnung direkt zwischen *WüLivery* und dem teilnehmenden Unternehmen.

- **Gibt es Begrenzungen der Einkäufe bei Gewicht, Größe und Sortiment?**

Einkäufe durch *WüLivery* können bis maximal 20 kg Gesamtgewicht ausgeliefert werden. Die Abmessung der Einkäufe sollten maximal 60x50x40cm betragen. Nicht transportiert werden gefährliche Materialien, verderbliche Ware und lebendige Ware (z.B. Tiere). Auch Medikamente sind ausgenommen und gehören nicht ins Leistungsspektrum von *WüLivery*. Für größere/schwerere Güter oder den Pharma-Transport bitten wir Sie, unseren Logistikpartner per E-Mail an info@radboten bzw. über den Helpdesk unter 0931 30195284 zu kontaktieren.

- **Können auch Waren aus dem Onlineshop von Unternehmen an die Kunden geliefert werden?**

Waren, die über den Online-Shop eines Würzburger Unternehmens bestellt wurden, können ebenfalls über *WüLivery* geliefert werden. Auch wer (noch) keinen Onlineshop hat und Bestellmöglichkeiten über Facebook, Instagram oder per eMail anbietet, kann den Lieferservice nutzen. Auch in diesem Fall betragen die Lieferkosten 4,50 EUR (inkl. derzeit 16% MwSt.) für das gesamte Stadtgebiet.

- **Kann man über *WüLivery* auch das Retouren-Management abwickeln?**

Retouren von (Online-)Einkäufen können ebenfalls über *WüLivery* abgewickelt werden. Die Beauftragung hierfür muss durch den Händler als *WüLivery*-Partnerunternehmen erfolgen.

- **Kann *WüLivery* auch für die Abholung oder den Versand von reparaturbedürftiger/ reparierter Ware, geänderten Textilien o.ä. genutzt werden?**

Selbstverständlich. Auch diese Fälle können über *WüLivery* abgewickelt werden. Die Beauftragung muss auch hier über ein Würzburger Unternehmen erfolgen, die Kosten pro Lieferung im Stadtgebiet betragen jeweils 4,50 Euro (inkl. derzeit 16% MwSt.) und bei Beauftragung vor 16 Uhr erfolgt die Lieferung noch am gleichen Tag.

2. FAQ – Was könn(t)en Ihre Kunden fragen?

Frage: Muss ich mich vorher registrieren?

Antwort: Nein, die Registrierung erfolgt beim Händler jeweils beim ersten Einkauf. Die Daten werden DSGVO-konform gespeichert und können zwischen den Händlern nicht ausgetauscht werden, daher müssen sie bei jedem weiteren Händler neu eingegeben werden. Bei einem erneuten Einkauf bei einem Händler kann allerdings auf die bereits eingegebenen Daten zurückgegriffen werden.

Frage: Ich habe eine eigene Tasche dabei, kann diese auch verwendet werden?

Antwort: Nein, das verstößt gegen die AGB von WüLivery. Die Waren müssen sich in einer verschlossenen, reiß- und stoßfesten Umverpackung mit angebrachtem Versandlabel befinden. Weitere Infos unter www.wuelivery.de/agb.

Frage: Welche Daten werden von mir erfasst und was passiert damit?

Antwort: Um die Zustellung ordnungsgemäß zu gewährleisten, werden die korrekte Anschrift sowie eine E-Mail-Adresse benötigt, ferner sollte eine Telefonnummer des Kunden für Rückfragen hinterlegt werden. Die Daten sind DSGVO-konform gespeichert und nur durch das jeweils den Versandauftrag erteilende Unternehmen und das Versanddienstleistungsunternehmen einsehbar. Weitere Infos unter www.wuelivery.de/datenschutz.

Frage: Kann ich nachverfolgen wo sich meine Sendung gerade befindet?

Antwort: Ja, die Kunden erhalten per E-Mail einen Tracking-Link und können sich darüber jederzeit über den aktuellen Sendungsfortschritt informieren.

Frage: Ist meine Sendung beim Transport versichert und wenn ja, bis zu welchem Wert?

Antwort: Ja, die Sendung ist bis zu einem Wert von 15000 € durch den Logistikpartner versichert, sofern dessen AGB eingehalten wurden.

Frage: Kann ich vorher festlegen, wann die Einkäufe zugestellt werden können?

Antwort: Terminlieferungen sind im System WüLivery nicht vorgesehen. Grundsätzlich kann eine Terminlieferung direkt beim Logistikpartner Radboten beauftragt werden – die Liefergebühr bestimmt sich über die aktuell gültige Preisliste. Fragen hierzu beantwortet der Helpdesk unter 0931 30195283 (Hotline nur für teilnehmende Unternehmen) bzw. helpdesk@wuelivery.de oder über den WüLivery-WhatsApp-Chat (für Kunden).

Frage: Kann ich vorher festlegen, an welchem Tag geliefert werden soll?

Antwort: Ja, die Kunden können bei Nutzung des Services teilnehmenden Unternehmen einen Wunschtage angeben, falls die Zustellung nicht am selben Tag erfolgen soll. Lieferungen sind werktags (Montag-Samstag) möglich und erfolgen i.d.R. am Nachmittag zwischen 16:00 und 19:00 Uhr.

Frage: Mir ist etwas dazwischengekommen und ich bin zum Liefertermin nicht zuhause und auch telefonisch nicht erreichbar.

Antwort: Einfach auf die Mail mit dem Tracking-Link antworten und einen neuen Zustelltag vereinbaren, die Sendung wird dann ins Verteilerzentrum umgeleitet und je nach Vereinbarung ausgeliefert. Falls

nichts weiteres vereinbart wurde, erfolgt eine Nachbarschaftszustellung. Alternativ kann ein Ablageplatz vereinbart werden.

Frage: An wen kann ich mich wenden, wenn ich weitere Fragen habe oder meine Sendung zum vereinbarten Zeitfenster nicht zugestellt wurde?

Antwort: Falls Ihre Ware nicht zugestellt wurde und der Verbleib nicht über die Track&Trace-Sendungsübersicht ersichtlich ist, wenden Sie sich bitte an das jeweilige Unternehmen, bei dem Sie den Versand beauftragt haben. Alle weiteren Fragen rund um WüLivery beantwortet das Helpdesk-Team unter 0931 30195283 (Hotline nur für teilnehmende Unternehmen) bzw. helpdesk@wuelivery.de oder über den WüLivery-WhatsApp-Chat (für Kunden).

Frage: Welche Würzburger Unternehmen bieten den Same-Day-WüLivery-Service an?

Antwort: Eine stets aktualisierte Übersicht aller teilnehmenden Unternehmen ist unter www.wuelivery.de/partner zu finden.

Frage: Ist auch eine Lieferung ins Umland (z.B. nach Veitshöchheim, Höchberg, Gerbrunn, Zell, etc.) möglich?

Antwort: Zum Start des Projekts erfolgt die Belieferung zunächst nur im Stadtgebiet Würzburg mit allen Stadtteilen. Voraussichtlich im Verlauf des kommenden Jahres ist geplant, das Liefergebiet auch auf die nahegelegenen Umlandgemeinden auszuweiten.