

1. Planen einer Auslieferung

Allgemeine Informationen über zulässige Fahrzeuge finden Sie in der nachstehenden Tabelle. Bitte überprüfen Sie die FC-Spezifikationen für den zulässigen Fahrzeugtyp und andere Details in den Spezifikationen für Amazon-Versandzentren, die mit dem Handbuch für Händler heruntergeladen wurden, um detaillierte Informationen zu erhalten und Ablehnungen zu vermeiden.

EU-Norm		Möglicher Fahrzeugtyp	Buchungsprozess
Paketzustellungen	Lose geladen	Sprinter-Van (Max. Volumen pro Verkäufer: 1,5 m <sup>3</sup> in MEU/SEU, 1,9 m <sup>3</sup> in GB)	Keine Wird nach Verfügbarkeit des FC entladen
		LKW, 7,5 t	Über ROC
		Gelenkhänger	
	Palettiert geladen	LKW, 7,5 t	Über ROC
		Gelenkhänger	
Wechselaufbau			
Einzelhandelsfracht (palettiert und nicht mehr als 1 Händler/Palette)		LKW, 7,5 t	Carrier Central
		Gelenkhänger	
		Wechselaufbau	

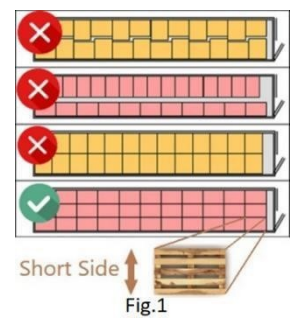


Tandemanhänger sind Pan EU nicht erlaubt. Dieses Verbot von Tandemanhängern gilt nur für Planen-/Koffertandemanhänger mit den Rädern im Mitte, die eine Kippgefahr darstellen kann, wenn sie nicht richtig angedockt wird. Dies gilt NICHT für Wechselbrückenlieferungen.



- a. Wenn Sie ausliefern wollen, fordern Sie bitte wie folgt einen Termin an: 1) Einzelhandelsfracht über CARRIER CENTRAL oder 2) Feste Lieferfenster der Haupttransporteure über ROC (MEU: [FC-parcel@amazon.com](mailto:FC-parcel@amazon.com) SEU: [eu-roc-parcel-seu@amazon.com](mailto:eu-roc-parcel-seu@amazon.com) und Vereinigtes Königreich: [eu-noc-parcel-uk@amazon.com](mailto:eu-noc-parcel-uk@amazon.com)). 3) Kleinere Paketlieferungen in Lieferwagen benötigen keine Buchung. Kleinere Paketfahrzeuge, die zu den verkehrsreichsten Tageszeiten kommen, sollten jedoch mit langen Entladeverzögerungen rechnen.
- b. Mitteilungsfrist um eine **Buchung zu beantragen – mindestens 24 Stunden im Voraus** für Anfragen an CARRIER CENTRAL
- c. Erstellen Sie Ihr eigenes CARRIER CENTRAL-Profil mit einem einmaligen Code zur Identifizierung Ihres Unternehmens (SCAC); CARRIER CENTRAL-Terminanfragen mit generischen SCACs (wie UNKN, NSCL, OTHIT, OTHIT) werden gelöscht.
- d. **Ein Termin für jeden LKW.** Fordern Sie nicht mehrere Termine für denselben LKW an. Löschen Sie den Termin, wenn Sie ihn nicht wahrnehmen. Andernfalls werden sie als „No-Shows“ (Nicht erschienen) erachtet und können eine Rückbuchung generieren. Wenn Sie Waren von mehreren Händlern haben, die in einen LKW passen – fordern Sie nur einen Termin an. Wenn Sie eine Bestellung haben, die mehr als eine Lieferung umfasst, ist die gleiche Anzahl an Buchungen erforderlich (**unterschiedliche ASN für jede Lieferung**). Weitere Details finden Sie nachstehend im CARRIER CENTRAL-Handbuch.
- e. Es ist zwingend erforderlich, dass die Transporteure – und nicht die Händler – die Anfragen stellen, **um doppelte Buchungen in CARRIER CENTRAL zu vermeiden.**
- f. **Geben Sie immer die Referenz des Frachtbriefs (BOL)** der ASN (Advanced Shipment Notification – Versandvorabmitteilung) Ihres Händlers oder die ARN in der Frachtbriefspalte der CARRIER CENTRAL-Anfrage an. Diese Referenz ist vom Händler bereitzustellen. **Geben Sie bei FBA-Sendungen (Versand durch Amazon) die FBA-Versandnummer** an, die vom Verkäufer bereitzustellen ist. Ohne diese können Sie nicht liefern.
- g. Achten Sie darauf, die **Anzahl der Paletten, Kartons, Einheiten in CARRIER CENTRAL** anzugeben. Alle CARRIER CENTRAL-Apps müssen für palettierte Waren verwendet werden.

## 2. Versand- und Transportvorbereitung



- a. **Es werden nur 4-Wege-Holzpaletten der Qualität EPAL, CHEP, UIC 435-2 oder EN 13698-1 akzeptiert.** Darüber hinaus werden britische Paletten (1000 x 1200) in Großbritannien akzeptiert, und für Händler in den USA, die nach Europa liefern, gelten Qualitätsanforderungen der GMA-Klasse B oder höher.
- b. Amazon behält sich das Recht vor, Paletten abzulehnen, die den oben genannten Spezifikationen nicht entsprechen. Darüber hinaus führt eine Lieferung auf Einwegpaletten automatisch zu einer Ablehnung.
- c. Palettenaustausch ist ein Prozess, der zwischen Versendern (Händler/Verkäufer) und Empfängern (Amazon) vereinbart wird. Die Balance wird auf 2 Ebenen gewährleistet: a) Händler und Transporteur und b) Transporteur und Amazon. EPAL unterstützt keine standardisierten Palettenaustauschverfahren und das Palettenaustauschprogramm wird nur in bestimmten Regionen angeboten. Der Austausch erfolgt 1 zu 1. Wenn jedoch

ein Fahrer sich weigert, die Paletten zurückzunehmen, übernimmt Amazon keine Verantwortung mehr für den Prozess. Wenn das FC die Paletten jedoch nicht zurückgeben kann, ist sowohl das FC als auch der Fahrer verantwortlich, sicherzustellen, dass ein Gutschein vom FC mit der Menge der nicht zurückgegebenen Paletten unterzeichnet wird. Danach hat sich der Transporteur hinsichtlich der Zahlung dieses Ungleichgewichts mit Amazon in Verbindung zu setzen.

- d. Bei palettierten Paketen müssen Kartons mit Dehnfolie (mindestens dreimal pro ein Viertel der Paletten) auf Paletten befestigt werden und dürfen nicht über die Palettenränder hinausragen.
- e. Die Bodenfläche des Anhängers muss vollkommen horizontal und verstärkt sein, um einen einfachen und sicheren Zugang mit einem Palettenhubwagen zu ermöglichen. Wenn die Waren für Amazon nicht zugänglich sind (blockierende Paletten, Paletten für andere Kunden, eine der vorderen Paletten ist gebrochen, manueller Palettenhubwagen blockiert den Zugang), wird der LKW zurückgewiesen.
- f. Stellen Sie sicher, dass die Paletten mit der **kurzen Seite zur Rückseite des Fahrzeugs im rechten Winkel** zur Tür (nicht schräg) beladen sind, und lassen Sie freien Raum in der Nähe der Tür, so dass die Überladebrücke (mindestens **15 cm**) abgesenkt werden kann – siehe Abb.1.
- g. **Paletten dürfen eine maximale Höhe von 1,8 m** vom Boden (inkl. Palette) haben. FCs, die **Doppelstapel-Lieferungen** annehmen (max. 3 m), sind in der Tabelle mit den **FC-Spezifikationen** aufgeführt. Es empfiehlt sich, Karton auf die oberste Schicht der unteren Palette zu legen, um Frachtschäden bei der Lieferung von doppelt gestapelten Paletten zu vermeiden. Gestapelte Paletten müssen stabil sein, um Ablehnungen aufgrund von Sicherheitsrisiken zu vermeiden. Die gestapelten Paletten sollten festgurtet werden, um einen sicheren Transport und das Entladen zu gewährleisten.

### 3. Lieferung

#### Sicherheitsanforderungen:

- a. Die gestellten Anhänger sollten in der Lage sein, bis zu den Laderampentoren von Amazon rückwärts zu fahren. Für Lieferungen in die FCs werden Fahrzeuge > 7,5 t mit verstärkten Böden bevorzugt.
- b. Entladen/Beladen der Anhänger erfolgt von der Rückseite des Anhängers; seitliches Entladen/Beladen der Anhänger ist nicht erlaubt. Ausgenommen hiervon ist das Entladen/Beladen von Palettenstapeln für den FC-Einsatz. Diese werden auf einem vorhangseitigen Anhänger zum Standort geliefert und können seitlich entladen/beladen werden.
- c. Hecktüren und Vorhänge müssen vom Fahrer geöffnet werden, ohne dass Leitern oder sonstiges Zubehör verwendet wird, das ein Sicherheitsrisiko für die Fahrer oder das Amazon-Personal darstellt. Fahrern ist der Zugang zum Anhängerboden vom Boden aus nicht gestattet, wenn sie sich auf Amazon-Gelände befinden. Fahrer dürfen keine Höhenarbeiten durchführen; alle Aktivitäten müssen vom Boden aus erfolgen, es sei denn, sie verwenden Hecklifte oder geeignete, im Fahrzeug integrierte Leitern und Griffe. Unter bestimmten Umständen, z.B. schlechte Wetterbedingungen, können diese Aktivitäten beeinträchtigt werden; dies wird jedoch auf der Grundlage der Risikobewertung des Standorts bestimmt.
- d. Es ist verboten, Ausrüstung (Stangen, Leitern etc.) an Fahrer zu verleihen.
- e. Lieferwagen mit Vorhang-Hecktür sind verboten. Es werden lediglich 7,5-t-Kastenwagen mit hinteren Vorhangtüren akzeptiert. Diese müssen jedoch geeignet sein, um die Laderampen zu benutzen, damit die Vorhangtüren von einem Amazon-Mitarbeiter von der Laderampe aus geöffnet werden können.
- f. Fahrer dürfen NICHT auf Leitern oder auf die Rückseite von Anhängern klettern, um Türen/Vorhänge zu schließen oder die Ladung zu überprüfen.
- g. Es liegt in der Verantwortung des Fahrers sicherzustellen, dass das Fahrzeug frei von Hindernissen ist, die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken oder Schäden an der Amazon-Entladeausrüstung (z. B. Umreifungen jeglicher Art) verursachen können. Andernfalls kann der Transporteur für Reparaturen an Amazon-Ausrüstung haftbar gemacht werden.
- h. Fahrzeuge müssen über Handbremsenalarmanlagen verfügen, um den Fahrer daran zu erinnern, die Handbremse anzuziehen (es sei denn, eine Ausnahme wurde mit Amazon vereinbart).
- i. Amazon verlangt von allen Transportunternehmen sicherzustellen, dass ihre Fahrzeuge und Fahrer alle geltenden Gesetze, Regeln, Vorschriften und Richtlinien erfüllen.
- j. Fahrzeugzustand: Für den Betrieb an Amazon-Standorten gelten folgende Normen für den Fahrzeugzustand:
  - Die gestellten Anhänger sollten über verstärkte ebene Bodenflächen verfügen, die mit voll beladenen elektrischen Palettenhubwagen (PPT) entladen/beladen werden können.
  - An Bodenflächen sollten angetriebene Überladebrücken angelegt werden können, die mindestens 150 mm über den Boden des Anhängers hineinragen.
  - Bodenflächen müssen gut gepflegt, strukturell sicher und frei von Hindernissen und Beschädigungen, wie z.B. Löchern, sein. Die Verwendung von Anhängern mit unebenem Boden, mit Rollenbett oder gewellter Bodenfläche (wie z.B. in Kühlanhängern) ist verboten.
  - Das Fahrzeugtüröffnungssystem muss sich in gutem Zustand befinden und gewährleisten, dass die Tür während des Entlade-/Beladevorgangs sicher geöffnet bleibt.
  - Der Anhänger muss wasserdicht, sauber und frei von starken Gerüchen und jeglichen Gegenständen oder persönlichen Objekten sein, die nicht mit den zu bearbeitenden Waren in Verbindung stehen. Der Fahrer hat dafür zu sorgen, dass das Ladebett frei von Fremdkörpern ist, um ungehindertes Entladen/Beladen zu ermöglichen.
  - Anhänger müssen über ein automatisches Bremssystem verfügen, das die Anhängerbremsen anzieht, wenn die Verbindungsschläuche entfernt werden (es sei denn, mit Amazon wurde eine Ausnahme vereinbart).
  - Das Öffnungssystem der Fahrzeugtüren muss in gutem Betriebszustand sein.
- k. Last-Rückhaltesysteme: Der Anhänger muss mit geeigneten und ausreichenden Mitteln zur Ladungssicherung versehen sein, die mit dem Anhängertyp übereinstimmen, z. B. ausreichende Anzahl an Gurten oder Laststangen. Sind keine Hilfsmittel zur Ladungssicherung vorhanden, kann der Anhänger zurückgewiesen werden. Fahrer können über Amazon-Mitarbeiter die Überprüfung des Ladezustands anfordern.
  - Befestigungsgurte DÜRFEN NICHT frei hängen.
  - Die Ladung kann durch jede Art von Standardausrüstung wie Laststangen oder Gurte gesichert werden, solange sie mit der Art der Transportausrüstung und den gesetzlichen Anforderungen sowie allen Gegenständen oder persönlichen Objekten kompatibel ist, die nicht mit den zu bearbeitenden Waren in Verbindung stehen.
  - Die zuletzt geladenen Paletten müssen unabhängig davon gesichert werden, wie viel von der Transportausrüstung beladen ist.
  - Die Ladung gilt als gesichert, solange eine physische Barriere vorhanden ist, die verhindert, dass die Ladung während des Transports umkippt/bewegt wird (z.B. eine Laststange oder ein Gurtband, das über die Breite des Anhängers gespannt ist,

## RICHTLINIE FÜR

muss die Ladung effektiv sichern können).

- Vorhangseitige Anhänger müssen über ein seitliches Rückhaltesystem verfügen, das ausreichend für die Last ausgelegt ist. Der Anhängeraufbau muss eine angemessene Stabilität und Festigkeit bieten.
- l.** Zweigeschossige Anhänger: Das Fahrzeug muss mit Fahrzeug-Rückhaltesystemen kompatibel sein, die am Standort verwendet werden.
  - Innenbeleuchtung muss auf jedem Deck vorhanden sein.
  - Spezifische Lade-/Sicherungsanweisungen müssen im Inneren des Anhängers angebracht sein.
  - Die Last-Rückhalteeinrichtung muss für den Fahrzeugtyp geeignet sein.
- m.** Wechselaufbau: Der Wechselaufbau muss sich in gutem Zustand befinden, mit besonderem Fokus auf folgenden Punkten:
  - Stützbalken dürfen keine Schäden aufweisen, die zu Instabilität führen könnten.
  - Querstreben zur Sicherung der Stützbalken müssen sich stets leicht befestigen lassen.

## RICHTLINIE FÜR

- Schienen müssen vorhanden sein.
  - Der Laderaum muss frei von Fremdkörpern und Schäden sein.
  - Sind keine Hilfsmittel zur Sicherung der Ladung vorhanden, kann der Wechselaufbau zurückgewiesen werden.
- n.** Deichselanhänger: Hauptsicherheitsanforderungen ähnlich wie bei Anhängern
- Das Durchladen von Deichselanhängern auf das/vom vordere/n Fahrzeug ist nicht erlaubt.
  - Deichselanhänger müssen mit zwei Unterlegkeilen pro Rad gesichert werden, wenn sie auf dem Gelände von Amazon stehen.
- o.** Lieferwagen:
- Lieferwagen, die vom Amazon-Personal geladen werden sollen, benötigen einen Abstand von > 2,0 m, um den Einsatz an Laderampentoren zu ermöglichen.
  - Wenn der Transporter über einen Hecklift verfügt und dieser Fahrzeugtyp am Standort zulässig ist, muss der Bediener für den ordnungsgemäßen Betrieb geschult werden und über eine Fernsteuerung oder externe Steuerung des Hecklifts verfügen, um den Fahrerzugang zu ermöglichen.
  - Sind keine Hilfsmittel zur Ladungssicherung vorhanden (z.B. Sicherungsnetze), kann der Transporter zurückgewiesen werden.
  - Transporter müssen mit zwei Unterlegkeilen gesichert werden, wenn sie auf dem Amazon-Gelände stehen.
- p.** Fahreranweisungen: Gesundheit und Sicherheit
- Alle Fahrer müssen ihre Ankunft an der Pforte oder im Pre-Check-Bereich anmelden.
  - Fahrer müssen beim Ein- und Auschecken sowie jederzeit, wenn Mitarbeiter innerhalb von 6 m hinter oder in der Nähe des Fahrzeugs arbeiten (z.B. bei der Überprüfung der Versiegelung), die Feststellbremse anziehen und den Fahrzeugmotor ausschalten. Die Fahrzeugschlüssel sollten der Person, die die Tätigkeit ausführt, übergeben werden, um sicherzustellen, dass das Fahrzeug nicht bewegt wird.
  - Fahrer dürfen nur die entsprechenden markierten Eingangs- und Ausgangspunkte am Standort nutzen.
  - Kindern oder Jugendlichen (unter 18 Jahren) und jeglichen Personen, die nicht beim Transportunternehmen angestellt oder ernannte Lieferfahrer sind, ist der Zutritt verboten.
  - Haustieren und jeglichen anderen Tieren ist der Zutritt verboten.
  - Fahrern werden die Sicherheitsvorschriften des Standortes sowie Richtlinien zum erwarteten Verhalten vor Ort zur Verfügung gestellt. Der Fahrer hat die Vorschriften zu lesen und zu unterschreiben, dass er diese Regeln versteht und akzeptiert. Alle Regeln müssen sowohl zur Sicherheit der Fahrer als auch anderer Personen befolgt werden.
  - Rauchen ist am Standort ausschließlich in den ausgewiesenen Raucherbereichen gestattet. Essen/Trinken darf nur an den dafür vorgesehenen Bereichen erfolgen. Die persönliche Kochausrüstung des Fahrers darf am Standort nicht verwendet werden. Alkohol-/Drogenkonsum am Standort ist nicht gestattet.
  - Fahrer sind dafür verantwortlich, ihre eigene PSA bereitzustellen und müssen S1P-Sicherheitsschuhe und Warnschutzkleidung (Klasse 2 oder höher) am Standort jederzeit tragen.
  - Fahrer müssen die Beschilderung am Standort befolgen und die Höchstgeschwindigkeit von 15 km/h bzw. 10 mph einhalten. Wenn ein Standort eine andere Geschwindigkeitsbegrenzung angegeben hat, sollte der Fahrer sich an diese halten.
  - Fahrer müssen Fußgängern beim Fahren am Standort Vorrang gewähren.
  - Fahrer dürfen niemals hinter oder neben einem zurückfahrenden Fahrzeug laufen, um tote Winkel zu vermeiden. Fahrer haben stets den Anweisungen des Amazon-Personals zu folgen und dürfen sich nicht allein auf dem Rangiergelände aufhalten.
  - Der Fahrer muss eine Genehmigung einholen, bevor er an eine Laderampe heranfährt (entweder an der Pforte, beim Geländeaufseher oder Umsetzfahrer).
  - Beim Rückwärtsfahren muss der Fahrer dafür sorgen, dass die Warnblinker und der Rückfahralarm eingeschaltet sind. Fahrzeuge sollten entweder einen Rückfahralarm mit Hörsignal (weißes Rauschen/Richtungsalarm) oder die Möglichkeit zum Ausschalten des Rückfahralarms haben, wenn am Standort Lärmbeschränkungen bestehen. Fahrer müssen alle zusätzlichen standortspezifischen Regeln für Rückfahralarme (z. B. Ausschaltzeiten) befolgen.
  - Fahrer dürfen Amazon-Mitarbeiter oder andere Personen beim Rückwärtsfahren nicht um Hilfe bitten. Amazon stellt keine Einweiser zur Verfügung. Fahrer sollten über ausreichende Fähigkeiten verfügen, um das Fahrzeug sicher allein steuern zu können. Fahrern ist es nicht gestattet, beim Manövrieren anderer Fahrzeuge zu helfen.
  - Sobald das Fahrzeug gewendet wurde, muss der Fahrer die Feststellbremse betätigen und den Motor abschalten. Anhänger-Feststellbremsen müssen angezogen werden.
  - Unterlegkeile sind bei allen Fahrzeugen vor der Beladung zu verwenden (entweder automatisierte Unterlegkeile oder manuelle Radkeile). An einigen Amazon-Standorten werden automatische Radverriegelungssysteme anstelle von manuellen Unterlegkeilen verwendet. Diese wurden entwickelt, um Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für Amazon-Mitarbeiter infolge unbeabsichtigten Wegrollens zu minimieren.
  - Fahrer dürfen aus Sicherheitsgründen beim Entladen/Beladen keine Ausrüstung entfernen oder versuchen, sie zu entfernen.
  - Die Fahrer werden aufgefordert, alle Fahrzeugschlüssel und Papiere abzugeben; dies umfasst auch Ersatzschlüssel für das Fahrzeug. Fahrer sollten damit rechnen, ihre Fahrzeugschlüssel während des Entlade-/Beladevorgangs und beim Versiegeln/Einchecken von Fahrzeugen an den Amazon-Aufseher auf dem Außengelände/Sicherheitsdienst zu übergeben.
  - Fahrer müssen ihr Fahrerhaus verlassen und im Fahrer-Warteraum warten, während das Fahrzeug be-/entladen wird. Fahrern ist es nicht gestattet, diesen Warteraum zu verlassen oder zu ihrem Fahrzeug zurückzukehren, ohne dass dies vom Amazon-Personal autorisiert wurde. Fahrer werden von einem Geländeaufseher abgeholt/zu ihren Fahrzeugen zurückgebracht. Sie sollten sich auf dem Rangiergelände nur in Begleitung bewegen.
  - Sollte ein Fahrer eine Toilette außerhalb des Fahrer-Wartezimmers aufsuchen müssen, muss er von Amazon-Personal begleitet werden (es sei denn, es besteht ein dafür vorgesehener Gehweg außerhalb der Verkehrswege).

## RICHTLINIE FÜR

- Nachdem das Fahrzeug be-/entladen wurde, wird der Fahrer benachrichtigt und erhält Papiere und Fahrzeugschlüssel zurück, um abfahren zu können.
- Ein Fahrer darf nur dann von einer Laderampe wegfahren, wenn die Ampel an seiner Laderampe grün ist. Falls keine Signale angezeigt werden, darf er nur unter der ausdrücklichen Anweisung eines Amazon-Aufsehers auf dem Außengelände/Umsetzfahrers abfahren.
- Fahrer dürfen nicht versuchen, sich an einen Anhänger mit einem „Lock'n'Stop“-Keil davor und/oder einem Stützbock anzukoppeln (falls diese am Standort benutzt werden). Dies zeigt an, dass der Anhänger gerade be-/entladen wird.
- Fahrer dürfen niemals Mobiltelefone oder andere Kommunikationsgeräte benutzen, während sie mit dem Fahrzeug auf dem Rangiergelände fahren bzw. auf dem Rangiergelände stehen oder gehen.
- Fahrer müssen – sofern vorhanden – die vorgesehenen Gehwege nutzen und dürfen keine Abkürzungen benutzen, wenn sie sich auf Amazon-Gelände befinden.
- Fahrer dürfen keine Fahrpausen auf dem Gelände von Amazon einlegen.

## RICHTLINIE FÜR

- Der Zutritt zum Lager ist für Nicht-Amazon-Mitarbeiter untersagt, es sei denn, das Amazon-Personal gestattet den Zutritt und begleitet den Fahrer.  
Fahrer können über Amazon-Mitarbeiter die Überprüfung des Ladezustands anfordern.
- Amazon-Personal ist nicht berechtigt, Lieferantenfahrzeuge zu bedienen.
- Unfälle (an Fahrzeugen, Gebäuden, Sach- oder Umweltschäden) müssen dem Amazon-Management unverzüglich mitgeteilt werden.
- Im Falle einer Notfallevakuierung müssen die Fahrer den Motor sofort abschalten (wobei sie keine Rettungswege blockieren dürfen), das Fahrzeug verlassen und sich zum nächstgelegenen Sammelplatz begeben, der in den Regeln für den Standort markiert ist. Fahrer dürfen zu diesem Zeitpunkt keine Fahrzeuge hinein-, hinaus- oder herumfahren.
- Aggressives Verhalten des Fahrers am Standort und/oder die Nichtbeachtung der Sicherheitsvorschriften des Standorts werden nicht toleriert und sofort gemeldet. Transporteure/Fahrer, die die Amazon-Vorschriften nicht einhalten, werden des Standorts verwiesen und dürfen zukünftig keine Lieferungen mehr durchführen.

### HINWEIS:

Nur für Frankreich: Gemäß Artikel R4515-1 bis 15 des Arbeitsgesetzbuches müssen der Amazon-Standort und der Transporteur vorab Informationen und Risikobewertungen über den Belade-/Entladevorgang in einem schriftlichen Sicherheitsprotokoll festhalten.

#### Empfehlungen für den Ankunftsprozess

- n. **Der Fahrer sollte pünktlich** - mit einer Schonfrist von 30 Minuten – ankommen.
- o. **Der Fahrer muss sich bei Ankunft am FC an der Pforte anmelden, auch wenn eine Warteschlange besteht.** Falls der Fahrer die Ankunft nicht bei unserem Personal anmeldet, kann der LKW als „No-Shows“ (Nicht erschienen) erachtet werden und eine anschließende Rückbuchung generieren.
- p. **Der Fahrer muss die ISA** für alle CARRIER CENTRAL-Buchungen angeben, um bei der Ankunft nicht zurückgewiesen zu werden (außer für Paketzustellungen, für die eine Buchung gemäß Punkt 1a nicht erforderlich ist).
- q. Wenn ein **Transporteur merkt, dass eine Lieferung eventuell verspätet ist oder nicht eingehalten werden kann**, liegt es in der Verantwortung des Anfordernden, ROC zu kontaktieren, um die Buchung zu verschieben. Hierzu bestehen folgende Möglichkeiten: (1) über das Fallmanagement (bzw. E-Mail, wenn dieses nicht verfügbar ist), wenn Sie am selben Tag zu einem späteren Zeitpunkt liefern können oder (2) über Carrier Central mit neuer CRDD, wenn die Lieferung für ein anderes Datum angesetzt werden soll. In beiden Fällen wird sich ROC bemühen, den neu angeforderten Termin entsprechend der Verfügbarkeit des FC einzurichten.
- r. Wenn **der Fahrer aufgrund von Verzögerungen bei der Entladung im FC wegfahren muss**, dann hat der Anfordernde sofort den bestehenden Termin bei CARRIER CENTRAL zu ändern bzw. ROC für feste Lieferfenster für Paketzustellungen zu kontaktieren. Zudem hat sich der Fahrer an der Pforte zu melden und die Entscheidung mitzuteilen. Nachdem die Information zum Abfahren an den Amazon-Mitarbeiter weitergegeben wurde, löscht das FC die Buchung mit dem Grund „Der Fahrer fuhr aufgrund von FC-Verspätungen ab“. Darüber hinaus stellt das FC ein „Amazon-Lieferprotokoll“-Formular zur Verfügung, das in Anhang 2 dieses Kapitels verfügbar ist, und markiert das Kästchen „Fahrer abgefahren“. Wenn dieses Formular nicht vom Fahrer abgeholt wird, können weder der Transporteur noch der Händler potenzielle zukünftige Rückbuchungen anfechten, die durch die erfolglose Lieferung und die Löschung der Buchung mit dem falschen Grund verursacht werden.
- s. Falls Ihr LKW zurückgewiesen wird, muss der Fahrer nach dem unter Punkt 6 verfügbaren Formular mit den markierten Gründen fragen. Wenn Sie weitere Fragen bezüglich der Zurückweisung haben, können Sie ROC über das Fallmanagement um Klärung bitten.
- t. **Der POD (Liefernachweis) liefert den Nachweis, dass Amazon eine Sendung in einem FC erhalten hat.** Er erbringt jedoch keinen Nachweis für die Menge der Waren, die in dieser Sendung enthalten waren, den Zustand oder andere Informationen über die Sendung. Das Dokument muss eine unveränderte Papierversion der Originale sein und in einem nicht bearbeitbaren Format zur Verfügung gestellt werden. Der POD muss von einem Amazon-Mitarbeiter im Versandzentrum gestempelt und unterzeichnet werden. **E-PODs sind kein gültiges Format** für Amazon. Die vorherigen Informationen bedeuten, dass wir das unterschriebene Dokument erst dann zurückgeben können, wenn der Anhänger entladen wurde. Bei Wechselaufbauten muss der Fahrer desselben Transportunternehmens nach dem Entladen der Fracht zum FC kommen, um die ausgefüllten Papiere abzuholen.

Weitere Informationen zu möglichen Ablehnungsgründen finden Sie in der **Checkliste „Ablehnungsgründe“** unten; ausführliche Hinweise finden Sie im **Handbuch für Händler**, das von Ihrem Händler bereitgestellt werden kann.

## 4. Regionale Websites Carrier Central

Region	Website
Großbritannien	<a href="https://carriercentral.amazon.co.uk/">https://carriercentral.amazon.co.uk/</a>
Deutschland, Polen, Tschechische Republik	<a href="https://carriercentral.amazon.de/">https://carriercentral.amazon.de/</a>
Frankreich	<a href="https://carriercentral.amazon.fr/">https://carriercentral.amazon.fr/</a>
Italien	<a href="https://carriercentral.amazon.it/">https://carriercentral.amazon.it/</a>
Spanien	<a href="https://carriercentral.amazon.es/">https://carriercentral.amazon.es/</a>

## RICHTLINIE FÜR

### 5. Glossar

FC – Versandzentrum

ROC – Relay Operations Center (Inbound-Planungsteam)

SCAC – Standard Carrier Alpha Code

ASN – Versandvorabmitteilung PO –

Bestellnummer

FBA – Versand durch

Amazon POD –

Versandnachweis



6. Ablehnungsgründe Amazon-Lieferprotokoll:

Amazon-Lieferprotokoll

Datum	
FC	
Händlercode	
Name des Händlers	

Ankunftszeit	
Buchungsreferenz	
Transporteur	
Kommentar (fakultativ)	

Nachfolgend sehen Sie den Grund, warum Ihre Lieferung abgelehnt wurde. Befolgen Sie bitte die unten aufgeführten Richtlinien für die Einhaltung der Lieferung, um eine Ablehnung zu vermeiden.		
<p>→ <b>FBA-Verkäufer:</b> Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Versand- und Routinganforderungen“ des FBA-Handbuchs in Seller Central.</p> <p>→ <b>Amazon-Händler:</b> Bitte lesen Sie das Handbuch für Amazon-Händler, das Sie im Resource Center in Vendor Central finden.</p>		
Ablehnungsgrund (nur Zutreffendes ankreuzen)		Häkchen
Es wurden mehr Paletten geliefert, als im Buchungsformular angegeben.	Es wurden mehr Paletten geliefert, als im Buchungsformular angegeben.	
Ungültige oder keine Buchung	Ungültig (keine gültige ISA-Nummer) oder keine Buchung (Fracht, die ohne einen vorher vereinbarten Termin geliefert wird)	
Fahrer abgefahren	Der Fahrer weigert sich, aufgrund von Verzögerungen bei der Entladung im FC zu warten und fährt ab.	
Verspätet angekommen	Verspätet angekommen (nach geplanter Lieferzeit)	
Falsches FC	Bestellungen, die nicht für das FC bestimmt sind, das beliefert wurde (Amazon behält sich das Recht vor, die Ware anzunehmen, wenn die Fracht von Amazon umgeleitet wurde)	
Fehlende oder unvollständige Lieferpapiere	Es stehen keine gültigen Lieferpapiere zur Identifizierung der gelieferten Fracht zur Verfügung.	
Unsicherer Fahrzeug	Unsicherer Bodenbelag	
	Rollenbett-Anhänger	
	Schädlingsbefall	
	Nicht kompatibel mit Laderampe	
	Elektrische Gefahren	
Falsches Fahrzeug	Falsches Fahrzeug, das nicht den spezifischen Anforderungen des FC entspricht	
Paletten, die die maximale Höhe überschreiten	Paletten, die zu hoch gestapelt wurden Gestapelte Paletten, die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken oder Schäden an Amazon-Entladeausrüstung verursachen können, werden abgelehnt.	
Nicht konforme Palette	Nicht akzeptiert: Box in Palettengröße, Einwegpalette	
	Akzeptierte Paletten: - - GB: 1000 x 1200 mm 4-Wege-Holzpaletten mit Qualität EPAL, CHEP, UIC 435-2 oder EN 13698-1 Norm - MEU/SEU: 800 x 1200 mm 4-Wege-Holzpaletten mit Qualität EPAL, CHEP oder UIC 435-2, alle basierend auf der Norm EN 13698-1 Für in den USA ansässige Händler, die nach Europa liefern, gelten die Qualitätsanforderungen GMA-Klasse B oder höher.	
Beschädigte Palette	Beschädigte Palette (bitte beachten Sie die EPAL-Anforderungen), z.B.:	
	- Ein Boden- oder Deckrandbrett ist beschädigt, so dass mehr als ein Nagel- oder Schraubenschaft offenliegt.	
	- Ein Brett fehlt.	
	- Ein Holzblock fehlt oder ist so gesplittert, dass mehr als ein Nagelschaft sichtbar ist.	
	- Schrägblöcke dürfen nicht mehr als 10 mm überstehen.	
- Ein Brett ist quer oder diagonal gebrochen.		
- Mehr als zwei Boden- oder Deckrandbretter sind beschädigt und ein Nagel- oder Schraubenschaft liegt an jedem Brett offen.		
Falsch verbundene Paletten	Zwei Paletten sind auf der 1200-mm-Seite verbunden (statt auf der 800-mm- oder 1000-mm-Seite)	
Überhängende Paletten	Ein großer zu versendender Artikel passt nicht auf eine Palette, ohne dass seine Kanten überhängen (sollte auf verbundenen Paletten transportiert werden). Ausnahmen finden Sie in Kapitel 5.1.3.4.	
Palette überschreitet das maximale Gewicht	Palettengewicht höher als 500 kg	
Beschädigte/manipulierte Fracht	Beschädigte/manipulierte Fracht an der Annahmestelle Liefernachweis (POD) des Transporteurs muss unterschrieben werden und die Anzahl der abgelehnten Kartons muss auf dem Dokument angegeben werden. Es ist wichtig, dass auf den Papieren des Transportunternehmens die Anzahl der empfangenen/nicht empfangenen Kartons vermerkt wird.	
Karton überschreitet das maximale Gewicht	Kein Karton mit mehr als 1 ASIN sollte mehr als 15 kg wiegen. Jeder Artikel über 15 kg sollte ordnungsgemäß gekennzeichnet sein. Jeder Artikel mit einem Gewicht von über 30 kg sollte palettiert werden.	
Offene Ware	Offene Kartons an der Annahmestelle – Verdacht auf Diebstahl	
Verminderte Qualität von Lebensmitteln/Heimtierfutter	Verminderte Qualität von Lebensmitteln/Heimtierfutter; die Temperatur von Lebensmitteln und Heimtierernährungsmitteln sollte 40 °C nicht überschreiten. Die Temperatur von Schokolade und Medizin sollte 25 °C nicht überschreiten.	
Gefahrenstoffe (Hazmat)	Gefahrgut wird an ungeeignetes FC geliefert (siehe Handbuch für Händler Kapitel 7)	
Missachtung von Sicherheitsrichtlinien am Standort	Fahrer missachtet Sicherheitsrichtlinien (z.B. DE-Rangiergelände-Checkliste, Nutzung der Handbremse, Weigerung zur Schlüsselabgabe usw.) und Anweisungen der Amazon-Mitarbeiter.	
Gesperrter/beleidigender Fahrer/unangemessenes Verhalten	Unkooperatives Verhalten oder hinreichender Grund zur Annahme, dass der Fahrer unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen steht	
	Der Fahrer war zuvor gesperrt worden. Standortregeln wurden nicht gelesen und unterzeichnet	
Überladebrücke kann nicht angelegt werden	Entladen ist nicht möglich, da die Überladebrücke nicht angelegt werden kann (weniger als 15 cm zwischen der Ware und der Heckklappe des Fahrzeugs) oder Sicherungsgurte verhindern das Anlegen der Überladebrücke	
Entladen vom Heck des Fahrzeugs nicht möglich	Entladen nur von einer Seite möglich	
Chemisches Risiko	Ausgelaufene Chemikalien mit Risiko der Absorption oder Inhalation	
Lose Kartons zu einer palettierten Lieferung hinzugefügt	Nicht palettierte lose Kartons, die Mitarbeiter einer Verletzungsgefahr aussetzen	
Ware nicht zugänglich	Kein Zugriff auf Amazon-Waren: Zugriff durch abgelehnte Waren oder durch Waren Dritter blockiert	
Gesundheits- und Sicherheitsrisiken	Beschädigte Fracht führt zur manuellen Sicherung der Ladung (manuelle Handhabung) – gilt nur für Kartons über 15 kg	
	Unautorisiertes Entfernen des Sicherheitsschlosses, des Stützbocks oder der Unterlegkeile, sobald sich das Fahrzeug an einer Laderampe befindet	
	Einklemmgefahr/Risiko herabfallender Gegenstände aus großer Höhe	
	Gefährliche Begasungs-/Gaskonzentration in Behälter	
	Menschen/Nutztiere – Familienangehörige, Haustiere oder Nutztiere	

Die FC-Adressen, Arbeitszeiten und andere Details entnehmen Sie bitte der mit diesem Kapitel heruntergeladenen Excel-Datei mit FC-Adressen und Besonderheiten.