**Q&A**

**Fragenkatalog**

* Anrufen
* Kontaktformular
* Angebotsanfrage

# **Suchen & Anpassung**

## Suchtipps

Verwenden Sie die Suchfunktion um den passenden Artikel zu finden. Geben Sie dazu einen Oberbegriff des Artikels an und stöbern Sie durch unsere Auswahl.

Dabei helfen unsere Tags (Schlagwörter) welche die Suche unterstützen. Ein Klick auf einen der Tags startet eine neue Suche.

Suchen Sie einen Artikel, dass wir noch nicht führen?  
> Empfehlen Sie uns ein Artikel

## Wie tätige ich eine Bestellung?

Bevor eine Bestellung getätigt werden kann, muss ein LKW angelegt werden. Dazu klicken Sie auf den Bereich oben rechts auf Ihrem Bildschirm und geben die Postleitzahl und Ort der Lieferadresse ein. Daraufhin errechnen wir die bestmöglichen Transport- und Preisoptionen.

Sobald Sie den gewünschten Artikel ausgewählt und angeklickt haben, können Sie die **Art der Entladung** wählen.

Im Anschluss legen Sie den Artikel in den LKW und können wahlweise noch weitere passende Artikel hinzufügen.

**Tipp**: Um so mehr Artikel Sie auswählen und in den LKW legen, desto günstiger werden alle weiteren Artikel. Insbesondere diejenigen, die direkt darunter erscheinen, werden besonders günstig.

## Bereits angesehene Artikel

Haben Sie sich Artikel angesehen und finden diese nicht mehr?

Klicken Sie dazu auf das Suchfeld. Im rechten Bereich des Suchfeldes können Sie die bereits angesehen Artikel öffnen und wieder zurück gelangen.

## Navigation

daensk funktioniert bestens auch ohne Eingabe in das Suchfeld. Navigieren Sie durch daensk indem Sie passende Artikel anklicken. Unter jedem Artikel finden Sie Vorschläge und Tags. Um so mehr Artikel und Tags Sie anklicken, desto weiter gelangen Sie in den gesuchten Bereich.

## Angebot anfragen

Benötigen Sie ein schriftliches Angebot zu einem bestimmten Artikel? Senden Sie uns dazu eine Anfrage über unser **Angebotsformular**.

Angebotsanfragen sind nur für registrierte Kunden möglich.

* **Jetzt in unter 1 Minute registrieren**

# **Ihre Bestellung**

## Auftragsstatus

Den aktuellen Status Ihres Auftrags finden Sie stets auf der jeweiligen Seite des Auftrags. Diesen finden Sie in der Auftragsübersicht.

* **Zur Auftragsübersicht**

## Änderungen

Sie möchten Auftragsdetails ändern oder Anpassungen am Auftrag vornehmen?

Nehmen Sie dazu am besten **Kontakt mit uns auf**.

## Stornierungen

Ein Auftrag kann storniert oder auch widerrufen werden. Nehmen Sie dazu **Kontakt mit uns auf**.

Bitte beachten Sie, dass bei einer Stornierung oder einem Widerruf dennoch Kosten entstehen können, falls die bestellten Artikel sich bereits im Transportprozess befinden. Wir empfehlen daher, uns rechtzeitig zu kontaktieren.

## Art der Entladung

Wir liefern so, wie Sie es brauchen. Jedem Artikel stehen bis zu 3 verschiedene Arten der Lieferung und Entladung zur Verfügung. Die Wahl der Entladung beeinflusst den Preis und die Lieferzeit. Wir sortieren vor und zeigen vorab bereits die günstigste Lieferart an.

* **Entladung per Rampe**  
  Steht an das zu liefernde Lager eine Rampe zur Verfügung und kann dort entladen werden? Bitte beachten Sie, dass das Lager an dem angegebenen Datum Kapazitäten frei hat. Die Referenznummer zur Warenannahme geben Sie bitte in der Kasse unter „Extras – Referenznummer“ an.
* **Lieferung ohne Entladung**

Falls Sie über einen geeigneten Gabelstapler oder Kran verfügen dann wählen Sie gerne die Lieferung ohne Entladung. Geliefert wird dann in entsprechenden LKW, Sattelzug oder offenen Fahrzeug – je nach Ware.

Achtung: Der Gabelstapler oder Kran muss zur Entladung der jeweiligen Ware geeignet sein.

* **Entladung durch daensk**

Hier wird die Ware durch uns geliefert und an den jeweiligen Verwendungsort entladen und abgestellt.

Stellen Sie bitte sicher, dass an dem angegebenen Lieferdatum oder Zeitraum Ihr Ansprechpartner Vorort ist, andernfalls wird die Ware Frei-Bordsteinkante abgestellt.

## Lieferdatum

Sie wünschen die Lieferung an einem bestimmten Tag oder einem Zeitraum in der Zukunft? Die Lieferung können Sie bequem in der Kasse bis ins Detail planen.

Dazu können Sie wählen zwischen:

* Einem festen Liefertag in der Zukunft\*
* Einem Lieferzeitraum (min. 3-Tages-Zeitraum) in der Zukunft
* Expresslieferung (24H oder 72H – abhängig von der Ware und Ihrem Standort und nach Verfügbarkeit)\*

\* Mit einem Aufpreis verbunden

## Ansprechpartner zuweisen

Um die Anlieferung der Artikel zu erleichtern, ist die Angabe eines Ansprechpartners notwendig. Der Ansprechpartner ist derjenige, der für mögliche Rückfragen zur Anlieferung zuständig ist.

Zudem kann dem Ansprechpartner eine Avisierung dazu gebucht werden. Der jeweilige Fahrer oder die Spedition wird sich dann mit dem Ansprechpartner in Verbindung setzen.

## Rechnungsadresse

Die Rechnungsadresse kann, falls abweichend zu der Lieferadresse, in der Kasse geändert werden.

Ihre Unternehmens- und Rechnungsdetails können Sie jederzeit in Ihrem **Profil > Unternehmen** anpassen.

Falls Sie eine nachträgliche Änderung der Rechnungsadresse wünschen, nehmen Sie bitte **Kontakt mit uns auf**.

## Lademitteltausch

Sparen Sie bei der Lieferung der Waren und tauschen Sie Lademittel gegen Ihre Eigenen aus. Der Lademitteltausch kann bequem in der Kasse gewählt und angepasst werden.

Je nach Ware und Art der Verpackungseinheit, stehen Ihnen folgende Lademittel zum Tausch zur Verfügung.

* Europaletten 120 x 80 cm in A/B-Qualität und EPAL genormt
* Europool-Gitterboxen in A/B-Qualität nach DIN 15155/8 - UIC 435-3
* Kunststoffpaletten H1 nach GS1 (mit heilen Rändern)

Bitte beachten Sie, dass der jeweilige Fahrer Vorort entscheidet, ob die Lademittel getauscht werden können oder nicht. Dies ist stets abhängig von dem jeweiligen Zustand. Falls die Lademittel nicht tauschfähig sind, erfolgt eine Rückberechnung sowie eine Handlinggebühr i.H.v. 3,50 € zzgl. USt. Je Tauschmittel.

# **Zahlungen & Preise**

## Preise & Gebühren

**Die Nutzung der Plattform daensk.de ist absolut kostenfrei.**

Die dargestellten Preise für Handelsware und Transportdienste werden so genau wie möglich dargestellt. Grundsätzlich finden Sie stets sowohl Netto- als auch Bruttopreise.

Ebenfalls stehen jedem Produkt entweder einer kostenfreien Lieferung oder den exakt aufgeschlüsselten Transportkosten und etwaige Zusatzkosten gegenüber.

Weitere optionale Zusatzleistungen:

* Art der Entladung
* Tagesgenaue-Lieferung
* Express-Lieferung
* Neutralversand & -verkauf
* Avisierungen

## Zahlung auf daensk

Je nachdem, wo Sie sich befinden unterstützt daensk verschiedene Zahlungsarten. Welche Zahlungsarten dies sind, zeigen wir Ihnen auf der Seite mit dem Bezahlvorgang an.

In den meisten Regionen sind folgende Zahlungsarten verfügbar:

* Visa, Mastercard, Amex und Debitkarten
* PayPal
* Sofortüberweisung
* Zahlung per Vorkasse (Banküberweisung)

Im nächsten Abschnitt finden Sie Informationen zur **Zahlung auf Rechnung**.

## Zahlung auf Rechnung

Die Zahlung auf Rechnung (mit Zahlungsziel) ist eine bequeme Zahlungsart, das Zahlungsziel zu bestimmten und flexibel mit Waren und Ereignissen zu planen.

Unsere Zahlung auf Rechnung erfolgt durch verschiedene streng geprüfte Zahlungspartner, die sich unter anderem nach Höhe der Rechnungssumme und Ihrem Standort unterscheiden können.

Hier sind teilweise neben der Zahlung auf Rechnung auch anpassbare Rechnungsziele (z.B. 14 Tage, 30 Tage, 60 Tage, 90 Tage) verfügbar.

Unser System prüft automatisiert die Möglichkeit, ob die Zahlung auf Rechnung zur Verfügung steht. Bitte haben Sie Verständnis, dass dies nicht bei jeder Bestellung umsetzbar ist.

## Gutschriften verwalten

Falls Sie eine Gutschrift erhalten haben, haben Sie folgende Möglichkeiten mit der Gutschrift und dem Gutschrift-Betrag zu verfahren:

* Nutzung des Betrags zum Einkauf auf daensk

In der Kasse unter „Zahlung“ wählen Sie dann bitte die Zahlung per Gutschrift und passen Sie die jeweilige Höhe an

* Auszahlung  
  Der Gutschrift zahlen wir Ihnen gerne aus. Die Auszahlung erfolgt ausschließlich über die Zahlungsart, mit der die Ursprungzahlung vorgenommen wurde.

## Für Behörden & Kommunen

Falls Sie für Behörden oder Kommunen einkaufen stehen wir Ihnen selbstverständlich ebenfalls zur Verfügung. Unser System lässt sich nahtlos zu fast aller gängigen Software und Schnittstellen anbinden und ermöglicht reibungslose Prozesse und ein effizientestes Beschaffungsmanagement.

Nehmen Sie dazu **Kontakt mit uns auf**.

## Staffelpreise

daensk kalkuliert für jedes Produkt die exakten Preise und stellt diese auf dem jeweiligen Produkt dar. Staffelpreise und Mengenrabatte werden in die dargestellten Preise bereits sehr genau ein berechnet.

# **Auftragsübersicht**

## Übersicht

Ihre Aufträge, Bestellungen und Buchungen finden Sie in der **Auftragsübersicht**. Dort finden Sie neben der Möglichkeit die Aufträge zu sichten und ins Detail zu gehen auch Multi-Downloads von Rechnungen und Zustellnachweisen.

* **Zur Auftragsübersicht**

## Auftragsdetails

Detaillierte Informationen und Details zu jedem Auftrag finden Sie auf der jeweiligen Auftragsdetails-Seite. Zu dieser gelangen Sie über die Auftragsübersicht.

Wählen Sie den passenden Auftrag und klicken Sie ihn an.

Hier finden Sie eine Vielzahl an Informationen. Von den Allgemeinen Informationen wie z.B. der Art der Entladung und Lieferung, Lademitteltausch, der Avisierung und dem gewählten Ansprechpartner finden Sie auch die Details zur Lieferadresse, der gewählten Zahlungsart und dem Zahlungsstatus sowie die bestellten Artikel und die Kosten.

Zudem können Sie sich hier die Rechnung im PDF-Format herunterladen.

## Rechnung

Die Rechnung versteht sich als Sammelrechnung. Die gebündelten Bestellungen eines bestimmten Zeitraumes werden hier aufgeschlüsselt.

Auf der ersten Seite finden Sie die zusammengefassten Kostennoten und Hilfen zur Kontierung bei der Buchhaltung. Auf den darauffolgenden Seiten sind die einzelnen Positionen dargestellt

## Auftragsstatus

Den aktuellen Stand des Auftrags finden Sie auf bei den jeweiligen Auftragsdetails. Zu dieser gelangen Sie über die **Auftragsübersicht**. Der aktuelle Status erscheint entweder im oben rechten Bereich oder bei den jeweiligen Artikeln innerhalb des Auftrags.

# **Über daensk**

## Wie daensk funktioniert

daensk einzigartiges System errechnet die Echtzeit die bestmöglichen und effizientesten Warenlager, Transportrouten und -wege und zeigt diese automatisch dar. Dabei wird stets versucht, den günstigsten Preis in Anbetracht der höchsten Qualität an Ware und Liefergeschwindigkeit zu erhalten.

## Erste Schritte

Um daensk in bestmöglicher Art und Weise zu nutzen, empfehlen wir, so viele Informationen wie möglich zu hinterlegen. Sowohl in Ihrem **Profil** als auch bei der Wahl der **Ansprechpartner** und dem Anlegen und Konfigurieren Ihrer **Standorte**, sollten Sie zu genau wie möglich sein.

Umso mehr Informationen zur Verfügung stehen, desto genauer die Preis- und Lieferzeitanzeige und desto effizienter und reibungsloser der spätere Auftragsprozess.

Gerne steht Ihnen unser Team bei der Erstellung und Einstellung Ihres Profils zur Verfügung. Nehmen Sie dazu **Kontakt mit uns auf**.

## Partnerschaften

Wir arbeiten mit einer Vielzahl von Partnern zusammen. Neben internationalen und Gebietsübergreifenden Unternehmen arbeiten wir auch sehr eng mit regionalem Partner zusammen.

Unser effizientes Netzwerk an Lieferanten, Speditionen und Fulfillment-Diensten ermöglicht reibungslose Prozesse und die effizientesten Preise.

## Artikel empfehlen

Suchen Sie nach einem Artikel und haben diesen auf daensk nicht finden können? **Klicken Sie hier** und empfehlen Sie uns eines.

# **Ihr daensk-Profil**

## Profildetails

Innerhalb Ihres Profils bei den **Profildetails** stellen Sie Ihre Grundinformationen ein. Diese dienen für Sie Administrator von Ihrem Account alle wichtigen Einstellungen und Informationen zu hinterlegen und zu bearbeiten.

Als Erstes finden Sie die Kundennummer, die Sie idealerweise bei jeder Kommunikation mit uns zur Hand haben sollten. Als nächstes stellen Sie Ihren Profilnamen ein. Der Profilname dient nur für Sie zu interner Nutzung bei daensk.

Die E-Mail-Adresse und die hinterlegte Telefonnummer sind wichtig um sich auf daensk anzumelden und zu verifizieren.

Haben Sie Ihre E-Mail-Adresse oder Telefonnummer vergessen?  
> **Login wiederherstellen**

## Unternehmen

Die **Unternehmensdaten** sind diejenigen, welche auf der Rechnung dargestellt werden. Bei Änderung der Unternehmensdaten kann es zu Prüfungszeiten kommen. Diese dauern in der Regel bis zu 2 Tage.

## Ansprechpartner

Das Hinterlegen Ihrer Ansprechpartner ist besonders wichtig. Die Ansprechpartner können bestimmte Funktionen innerhalb Ihres Unternehmens haben. Neben z.B. einem Lagerleiter der die jeweiligen Aufträge annimmt oder herausgibt, können Sie auch Ansprechpartner für die Entscheidungsprozesse und Freigabe von Aufträgen eingeben, sowie die Buchhaltung die automatisiert die Rechnungen und Auftragsbestätigungen erhält.

## Zahlungsarten

Ihre favorisierten Zahlungsarten können bequem in Ihrem Profil gespeichert und hinterlegt werden. Die nächsten Zahlungen erfolgen deutlich schneller und entspannter. Wir empfehlen zusätzlich jedem Auftrag eine Referenznummer zuzuordnen (Kasse), sodass die Sie Zahlungen schneller Zuordnen können.

## Benachrichtigungen

Stellen Sie hier die Benachrichtigungen und den E-Mail-Versand von Angeboten, Rechnungen, Auftragsbestätigungen und Versandinformationen ein.

Da Anlegen der jeweiligen Ansprechpartner ist dazu notwendig.

## E-Mail-Adresse vergessen

Falls Sie die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer vergessen haben, die Sie zur Anmeldung verwendet haben, nehmen Sie **Kontakt mit uns auf**.

# **Ansprechpartner**

## Was sind Ansprechpartner bei daensk?

Die Ansprechpartner dienen unter anderem der einwandfreien Lieferung der Waren, die Abholung der Ware, Ihrer internen Entscheidungsprozesse bei Angebotserstellung und bspw. für die Buchhaltung. Ihre Prozesse lassen sich somit vereinfachen und verschlanken.

## Ansprechpartner anlegen

Einen Ansprechpartner können Sie bequem innerhalb Ihrer Profilverwaltung anlegen und bearbeiten. Klicken auf der **Profilseite** auf **Ansprechpartner**. Dort finden Sie die Übersicht aller angelegten Ansprechpartner, können diese bearbeiten und neue Anlegen.

Beim Anlegen können außerdem die Rollen, die Kontaktmethoden und die Zuweisung zu Ihren Standorten eingerichtet werden.

## Ansprechpartner den Standorten zuweisen

Ansprechpartnern können sowohl innerhalb Ihres Profils als auch innerhalb des jeweiligen Standorts angelegt und bearbeitet werden.

Die Standortzuweisung ist wichtig, da die Kommunikation und die Benachrichtigungen zu dem jeweiligen Ansprechpartner stets von dem Standort aus geht.

Sie können einen Ansprechpartner auch mehreren Standorten zuweisen.

# **Standortverwaltung**

## Wie funktionieren Standorte?

Die Standorte sind das Kernstück. Ihre Käufe, Verkäufe, Inventarübersichten und Ansprechpartner lassen sich von hier aus Überblicken, Einstellen und darauf zugreifen. Zudem werden sämtliche von Ihnen hinterlegte Standortinformationen direkt in die Berechnung von Lieferzeiten, Freigaben und der Kommunikation zwischen Ihnen, möglichen Fahrern und daensk, eingebunden.

Jede Ihrer Lager, Büros und auch Fremdlager (wie z.B. Fulfillment-Dienstleister) sollten von Ihnen durch einen Standort auf daensk angelegt werden.

## Neuen Standort anlegen

Neue Standorte werden über die **Standortverwaltung** angelegt und bearbeitet. Klicken Sie dazu auf den oben rechten Bereich Ihres Bildschirmes „Standort anlegen“. Nachfolgend konfigurieren Sie Ihren Standort je nach Präferenz.  
Die Eingaben sind nicht verbindlich und können bei jeder Bestellung angepasst und verändert werden. Dennoch ist es hilfreich, die Grundlegenden Informationen so genau wie möglich zu hinterlegen.

## Allgemeine Standorteinstellungen

Die Allgemeine Standorteinstellungen bestehen aus 3 Bereichen:

* Be- und Entladung

Stellen Sie hier bitte genau ein, welche Ladeoptionen Ihnen an Ihrem Standort zur Verfügung stehen. Falls keine der Ladeoptionen verfügbar sind, wählen Sie bitte „Ware durch daensk entladen“.

* Avisierung

Wählen Sie hier bitte die Art mit der Sie an diesem Standort grundsätzlich planen zu arbeiten und den jeweiligen Ansprechpartner.

Falls keine Avisierung stattfindet, liefern wir stets samt Abstellgenehmigung (alsbald an der Entladestelle keiner anzutreffen ist).

* Lademitteltausch

Hier stellen Sie Ihre präferierten Optionen ein. Die Lademittel werden dann auf Basis Ihrer Auswahl konfiguriert und angepasst. Falls Lademittel getauscht werden können, verringern sich die Kaufpreise oft drastisch.

* Zusatzinformationen

Die Zusatzinformationen werden an den jeweiligen Fahrer übermittelt und dienen der einfacheren Auffindung des Standortes oder bestimmter Regularien.   
Einzutragen wäre z.B. „bitte am Pförtner mit Referenznummer melden“, „Lager im Hinterhof“

## Standortadresse

Geben Sie bitte die genaue Adresse, samt möglicher c/o ein und prüfen Sie die Eingabe genau.

## Warenannahme- und Abholzeiten

Geben Sie hier die Uhrzeiten und Ihre Arbeitstage an, zu denen Warenannahmen und Herausgaben stattfinden können. Die Zeiten werden von uns sehr genau beachtet.

## Ansprechpartner zuweisen

Sie können jedem Standort mehrere Ansprechpartner zuweisen. Hinterlegen Sie z.B. einen Lagermitarbeiter (für die Warenannahme oder die Be- und Entladung), einen Einkaufsleiter (für die Bestellungen und Aufträge) oder eine Buchhaltung (für den Rechnungserhalt).

# **Sicherheit**

## Sicherheitsbedenken

Ihre Daten und Informationen werden bei daensk durch die modernsten und die effizientesten Technologien auf höchstmöglicher Sicherheitsstufe behandelt. Unsere Systeme sind

Die Daten werden auf deutschen Servern gespeichert und können jederzeit von Ihnen angefragt werden und gelöscht werden.

Es findet keine Weitergabe an Dritte statt, außer Sie haben dem ausdrücklich zugestimmt.

Insbesondere Ihre Unternehmens- und Kontaktdaten werden äußerst vertraulich behandelt. Die einzige Weitergabe dieser Daten erfolgt ausschließlich für Transportzwecke, wobei wir auch hier versuchen die Weitergabe auf ein absolutes Minimum zu begrenzen.

Wir stehen Ihnen für sämtliche Fragen und detaillierte Informationen gerne zur Verfügung.

## Sicherheitstipps und -hinweise

Tipps für eine zuverlässige und sichere Nutzung von daensk:

* Verwenden Sie eine eigene E-Mail-Adresse für die Registrierung und das Login auf daensk
* Geben Sie keine Daten an Dritte weiter
* Falls eine Datenweitergabe von Ihnen stattfindet, empfehlen wir diese auf ein Minimum zu beschränken

## Probleme melden

Haben Sie ein Problem oder ein Fehler entdeckt oder möchten uns etwas anderes Mitteilen?

**Feedback und Problem senden**

# **Lieferung**

## Wie lange dauert die Lieferung?

Die genauen Lieferzeiträume stehen stets auf der jeweiligen Produktseite.

Zusätzlich können Sie die Lieferzeit exakt in der Kasse festlegen. Neben einem Lieferzeitraum in der Zukunft, können Sie die Lieferung auf den Tag genau terminieren und planen.

## Lieferverfolgung / Tracking

Jeder Auftrag und jeder Artikel innerhalb der Aufträge ist genauestens Verfolgbar. Die Lieferverfolgung finden Sie dabei stets in jedem einzelnen Auftrag innerhalb der **Auftragsübersicht**.

## Arten der Entladung

Passen Sie jede Lieferung nach Ihren Wünschen und den Gegebenheiten Ihres Standortes an. Wählen Sie dabei die Art der Entladung, die für Ihre Zwecke am geeignetsten ist. Die Kosten für die Ware, die Lieferung und die Transporte können sich dadurch jedoch unterscheiden. Die genauen Details und die Verfügbaren Arten finden Sie auf der jeweiligen Produktseite.

## Incoterms

Bei jedem Produkt finden Sie die jeweiligen Incoterms der Lieferung entsprechend. Diese dienen der rechtlichen Zuordnung und Klassifizierung und helfen bei der Entscheidungsfindung.

Genaue Informationen über Incoterms und deren rechtlicher Aspekte finden Sie hier:

* **Incoterms**