

# FAQ zur Schulbuchgeschäft

## A – Abholung

Abholung ist immer mit zusätzlichem Aufwand in der Auslieferung verbunden und daher nur in Sonderfällen und nach vorheriger Absprache möglich. Wenn Sie uns einen Termin vorgeben (bitte beachten Sie die Vorlaufzeiten von 5 Werktagen) wird die Sendung zu diesem Termin abholbereit fertiggestellt. In jedem Fall, auch wenn kein Termin vorgegeben wird, werden Sie benachrichtigt, wenn die Sendung zu Abholung bereit steht. Bitte holen Sie die Sendung unverzüglich ab. Sollten Sie die Sendung nicht abholen können, wird diese aus Gründen der Lagerhaltung zu Ihren Lasten verschickt. Den Corona bedingten **Sicherheitsmaßnahmen bei VSB** ist unbedingt Folge zu leisten.

## B – Bestellungen

Bitte entlasten Sie unsere Teams während der Corona-Pandemie und bestellen Sie per DFÜ oder nutzen Sie unser Excel-Bestellformular und laden es auf [handel.westermanngruppe.de](https://handel.westermanngruppe.de) direkt hoch. Telefonische Bestellungen sollten nur in dringenden Fällen aufgegeben werden. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir nicht die Erreichbarkeit gewährleisten können, die Sie in der Schulbuchsaison von uns gewohnt sind. Bestellungen per Mail oder Fax werden nicht bestätigt. Zu erfassende Aufträge werden nicht auf Plausibilität geprüft, sofern Buchtitel und ISBN nicht identisch sind, erfolgt die Lieferung nach der angegebenen Bestellnummer. Zu Aufträgen, die noch nicht erfasst sind, kann keine Auskunft gegeben werden. Der wiederholte Versand einer Bestellung ist deutlich zu kennzeichnen, da es sonst zu Doppellieferungen kommen kann.

## C – Corona

Aufgrund besonderer Sicherheits- und Hygienemaßnahmen ist insbesondere die telefonische Erreichbarkeit der Kundenberatung eingeschränkt. Bitte unterstützen Sie uns und Ihre Kolleginnen und Kollegen, in dem Sie Ihre Anliegen bündeln und in allen nicht dringenden Fällen per Mail mit uns kommunizieren.

## D- DFÜ

DFÜ ist der schnellste und effizienteste Bestellweg für den Handel. Wenn Sie per DFÜ bestellen und Sonderwünsche haben wie z.B. Liefertermine oder Verpackungsvorgaben, dann teilen Sie uns dies bitte rechtzeitig **vor** Auftragsübermittlung (ca. 5 Werktage) per Mail mit. Ihre Mail sollte den Betreff „*DFÜ Bestellung Sonderbearbeitung*“ haben und detaillierte Informationen zum Übertragungstermin und Ihren Sonderwünschen beinhalten. Bei Bestellungen über den Upload unseres Excel-Formular auf [handel.westermanngruppe.de](https://handel.westermanngruppe.de) können Sie uns Ihre Wünsche über das Bemerkungsfeld mitteilen.

## D – Digitale Produkte

Digitale Produkte sind i.d.R. plattformgebunden und setzen einen Account bei unseren Verlagen voraus. Daher werden diese Produkte derzeit ausschließlich direkt betreut und vertrieben. Sollten in Ihrem Schulbuchauftrag lehrwerksersetzende digitale Produkte enthalten sein, können Sie sich gerne für weitere Informationen gern an das Online-Support-Team der Kundenberatung wenden. Bitte nutzen Sie den Kontakt per Mail unter [onlineprodukte@westermanngruppe.de](mailto:onlineprodukte@westermanngruppe.de)

## E- EDI

Bestell- und Fakturdaten können wir Ihnen über die Clearingstellen gern auch per EDI übermitteln. Bitte besprechen Sie die Einrichtung mit Ihrer Clearingstelle (LIBRI, KNV oder IBU) und teilen uns dann Ihre ILN und Ihre weiteren Vorgaben dazu mit.

## F- Frachten

Wenn Sie keine anderen Lieferwege vorgegeben haben und Sie nach unserem Versandmodell beliefert werden, wird Ihre Sendung ab 180kg Nettogewicht Ihre Sendung über unsere Hauspedition Krage & Gerloff zugestellt. Eine Übersicht über die **Versandkosten (netto) für unsere Spedition finden Sie hier.**

## G- Großaufträge

Wenn Sie mit uns im offenen Rechnungsverkehr stehen, erhalten Sie auf alle Bestellungen über Titel der Schulbuchverlage (Westermann, Schroedel, Diesterweg, Schöningh, Winklers und Bildungsverlag EINS) ab einem Bruttoauftragswert von 6000 Euro ein Zahlungsziel von 60 Tagen. Das generelle Zahlungsziel für die Schulbuchverlage liegt bei 20 Tagen netto. **Aufgrund der Corona-Auswirkungen haben wir für Sie unsere Zahlungsbedingungen angepasst: Wir liefern für die Dauer der Schulbuchsaison vom 01.06.2020 bis zum 30.09.2020 mit einem generellen Zahlungsziel von 30 Tagen. Ab 3000 Euro Brutto-Auftragswert erhalten Sie ein Zahlungsziel von 60 Tagen, Aufträge mit einem Brutto-Auftragswert ab 6000 Euro erhalten ein Zahlungsziel von 90 Tagen.**

## G- geschlossene Lieferung

Eine geschlossene Lieferung ist nur bei Frachtsendungen möglich. Sendungen über die Bücherwagendienste werden nicht geschlossen übergeben, sondern immer dann wenn ein Packstück fertig gestellt ist.

## H- Händlerportal

Unser Händlerportal steht Ihnen unter [handel.westermanngruppe.de](http://handel.westermanngruppe.de) zur Verfügung. Dort können Sie über ein vorgegebenes Excel-Formular Ihrer Bestellungen hochladen. Ein Händlerportal mit einem größeren Funktionsumfang ist in Planung und wird voraussichtlich noch im Laufe dieses Jahres für Sie zur Verfügung stehen.

## K – Katalog

Das komplette Programm unserer Schulbuchverlage haben wir in diesem Jahr letztmalig in unserem Gesamtverzeichnis (ISBN 978-3-14-950072-3) zusammengestellt. Bereits jetzt können Sie Ihre Titel auch unter [westermann.de](http://westermann.de) recherchieren. Zugehörige Produkte zu einem Titel finden Sie, in dem Sie zunächst die ISBN des betreffenden Titels in den Suchschlitz eingeben. Klicken Sie dann unter dem Cover unter dem Punkt „Übersicht“ auf „Zugehörige Produkte“. Kompakte Katalogansichten erhalten Sie bei der Suche über Stichworte (z.B. Denken und Rechnen), in dem Sie den Ansichtsmodus von *Relevanz* auf *Kompakt* wechseln. Für systematische Suchen empfehlen wir die *Schritt-für-Schritt-Suche*, die Sie links unter dem Menü *Inhalte*

auswählen können. Auch hier können Sie sich das Suchergebnis in der kompakten Katalogansicht anzeigen lassen und ausdrucken.

## K- Kontaktmöglichkeiten

Die Kundenberatung erreichen Sie per Mail unter [bestellung@westermann.de](mailto:bestellung@westermann.de) (Bestellungen) oder [service@westermann.de](mailto:service@westermann.de) (alle übrigen Anliegen). Telefonisch erreichen Sie die Kundenberatung unter 0531-708-8685 Montag bis Donnerstag von 8:00-18:00 Uhr und Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr. Bitte beachten Sie dass wir aufgrund von Sicherheits- und Hygienemaßnahmen in der Kundenberatung nur eine eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit gewährleisten können. Wenn Sie uns ein Fax schicken möchten, können Sie das (noch) unter der Nummer 0531-708-619 tun. Die Reklamationsabteilung nimmt Ihr Anliegen telefonisch unter 0531-708-8562 in den oben genannten Zeiten entgegen. Alternativ erreichen Sie die Reklamationsabteilung per Fax unter 0531-708-8497 oder per Mail unter [service@vsb-service.de](mailto:service@vsb-service.de).

## L – Lehrermaterial

Lehrermaterial liefern wir im Allgemeinen nur direkt an Lehrkräfte. Wenn in Ihrem Schulbuchauftrag Lehrermaterial enthalten ist und Sie dieses mitliefern möchten, dann ist auf Wunsch auch eine Freischaltung Ihres Kundenkontos für Lehrermaterial möglich. Bitte beachten Sie das Lehrermaterial i.d.R. für Sie als Händler nicht rabattiert ist und zumeist auch nicht der Preisbindung unterliegt.

## L – Liefer- und Zahlungsbedingungen

[Unsere Liefer- und Zahlungsbedingungen finden Sie hier.](#)

## M- Mehrwertsteuer

Zum 01.07.2020 bis voraussichtlich zum 31.12.2020 gelten in Deutschland geänderte Mehrwertsteuersätze. Bücher, die vorher mit 7% MwSt. berechnet wurden, werden in diesem Zeitraum mit 5% MwSt. fakturiert. Produkte, die dem vollen Mehrwertsteuersatz unterliegen fakturieren wir mit 16% (statt 19%) Mehrwertsteuer. Bei Bundle-Produkte mit digitalen Anteilen werden selbstverständlich beide Sätze nach unten angepasst. Unsere Ladenpreise werden nicht geändert. Maßgeblich für die Anwendung der neuen Mehrwertsteuersätze ist der Zeitraum der Leistungserbringung – also der Lieferung, nicht das Bestelldatum.

## N- Nachlieferungen

Bestellungen zu nicht lieferbare Titel merken wir generell für Sie vor, informieren Sie über den voraussichtlichen Liefertermin und liefern sie nach Erscheinen nach. Die Kosten für eine Nachlieferung gehen grundsätzlich zu Ihren Lasten. Wenn Sie das nicht wünschen, können Sie sich auch von dem Service der Vormerkung ausschließen lassen. Als Alternative können wir Ihnen auch die Nutzung eines Parkmodells anbieten. Bestellungen bis zum Erreichen eines Mindestgewichtes oder Auftragswertes geparkt werden, oder Sie geben uns ein Lieferintervall vor.

## P- Paletten

Die Bücherwagendienste bieten während der Schulbuchsaison besondere Konditionen für Lieferungen auf Paletten an. Bitte beachten Sie, dass in der Saison das Mindestgewicht für die Fertigung auf Palette von 150Kg bis 250kg variieren kann, um eine gleichmäßige Auslastung der Packbereiche zu ermöglichen. Das aktuelle Palettengewicht können Sie gerne in der Kundenberatung erfragen.

## R - Rabatt

Der Grundrabatt für Schulbücher, Text- und Arbeitshefte liegt bei 20%. Eine Anhebung auf einen höheren Grundrabatt von 22% ist möglich. Wenn Sie uns entlasten, in dem Sie per DFÜ oder über unser Portal bestellen und uns den Rechnungsausgleich per BAG-oder Bankeinzug ermöglichen, nehmen Sie dazu gerne Kontakt mit der Kundenberatung auf. Darüber hinaus kann der Rabatt durch Erreichen bestimmter Jahresumsatzgrößen weiter angehoben werden. In diesem Jahr kommt folgende Umsatzstaffel zur Anwendung:

Brutto-Umsatz	Rabatt(staffel)
>30.000 €	23%
>50.000 €	24%
>60.000 €	25%

## R – Rechnungen

Die Rechnungsbelege liegen i.d.R. der Sendung bei. Bei abweichenden Lieferanschriften oder Rechnungsanschriften werden diese aktuell per Post versendet. Kunden, die am EDI Verfahren teilnehmen, können diese auch ausschließlich per Datenaustausch erhalten. Für einen Versand per Mail in PDF-Form können Sie sich gerne in der Kundenberatung registrieren lassen.

## R- Remissionen

Vereinfachte Remission auf Schulbücher: Auf Bezug von Schulbüchern des laufenden Kalenderjahres werden Remissionen ohne Anfrage akzeptiert, jedoch maximal 5% des wertmäßigen Bezugs. Voraussetzung ist, dass sich die Produkte in einwandfreiem, verkaufsfähigem Zustand befinden und es sich nicht um Ausgaben handelt, die die Verlage nicht mehr ausliefern. Atlanten sind von einer Rücknahme generell ausgeschlossen. In allen übrigen Fällen holen Sie bitte vorher eine Remissionsgenehmigung ein. An den Kosten für angenommene Remissionen beteiligen wir Sie mit einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 5% des wertmäßigen Bezugs.

## S- Schulbuchlager

Gern liefern wir Ihre Schulbuchaufträge auch an ein abweichendes Lager. Die Belieferung ist sowohl auftragsbezogen oder auch über einen vorgegebenen Zeitraum möglich. Bei einer generellen Belieferung über Bücherwagendienst wird bei abweichenden Lieferadressen bereits systemseitig ein anderer Lieferweg ermittelt. Wenn auch Ihr Schulbuchlager über Bücherwagendienst beliefert werden soll, informieren Sie bitte uns und auch Ihren Bücherwagendienst über diesen Umstand.

## T- Terminaufträge

Bitte übermitteln Sie uns auch Ihre Terminaufträge mit genügend Vorlaufzeit (mindestens 7 Tage). Genaue Liefertermine sind nur bei Frachtsendungen möglich. Bei Lieferungen über Bücherwagendienst oder Paketdienstleister können keine Termine mitgegeben werden.

## V- Versandkosten

Informationen über Versandkosten nach unserem [Versandmodell finden Sie hier](#).

## Z- Zahlungsbedingungen

Wenn Sie mit uns im offenen Rechnungverkehr stehen, erhalten Sie auf alle Bestellungen über Titel der Schulbuchverlage (Westermann, Schroedel, Diesterweg, Schöningh, Winklers und Bildungsverlag EINS) ab einem Bruttoauftragswert von 6000 Euro ein Zahlungsziel von 60 Tagen. Das generelle Zahlungsziel für die Schulbuchverlage liegt bei 20 Tagen netto. Aufgrund der Corona-Auswirkungen haben wir für Sie unsere Zahlungsbedingungen angepasst: Wir liefern für die Dauer der Schulbuchsaison vom 01.06.2020 bis zum 30.09.2020 mit einem generellen Zahlungsziel von 30 Tagen. Ab 3000 Euro Brutto-Auftragswert erhalten Sie ein Zahlungsziel von 60 Tagen, Aufträge mit einem Brutto-Auftragswert ab 6000 Euro erhalten ein Zahlungsziel von 90 Tagen. Wenn Sie in Zahlungsschwierigkeiten geraten sollten, sprechen mit uns und wir versuchen, mit Ihnen gemeinsam eine Lösung zu finden. Bitte warten Sie nicht erst bis zur Einleitung des Mahnverfahrens mit diesem Schritt.