Herzlich Willkommen bei NordBrief

Der Leitfaden für einen reibungslosen Start mit unseren Dienstleistungen

Inhalt

Über uns 2
Qualität & Umwelt 3
Unsere Serviceleistungen 4
Unser Produktportfolio 5
Unser Zustellgebiet 6
Briefsendungen 7
Standardsendungen 7
Einlieferungsbestimmungen für Standardsendungen 8
Ihre Kundenkarte 10
PreLabel 11
Briefmarken 12
Einschreiben 13
Infopost 15
Werbesendungen – Definition & Beispiele 16
Einlieferungsbestimmungen für Infopost 17
Voraussetzungen für die Maschinenverarbeitung 19
Pakete & Warensendungen 21
Pakete 21
Bücher & Warensendungen 22
Reklamation 25
Ablauf eines Reklamationsvorganges 25
Redressgründe 26
Kontakt - Reklamation 27
Kundenservice 28
Allgemeine Informationen & Postabholung 28
Online-Services & Kundenmaterial bestellen 29
Inhalte und Aufbau Ihrer Rechnung 31
Online-Shop 32
Kontakt - Kundenservice 33
Kontakt - Briefmarkengeschäft 34

Über uns

Dürfen wir uns kurz vorstellen? – Wir sind die Nordbrief GmbH

Bessere Postdienstleistungen zu günstigeren Preisen: Dieses selbst gewählte Versprechen lost die Nordbrief GmbH seit 2003 für eine stetig wachsende Zahl von Unternehmen in Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern und darüber hinaus ein.

Mit täglich bis zu 350.000 Sendungen für über 2.100 regionale Geschäftskunden, die in den modernen Briefzentren in Lübeck und Rostock verarbeitet und von über 1.400 Zustellerinnen und Zustellern im Nordbrief Kerngebiet pünktlich und zuverlässig zugestellt werden, ist Nordbrief längst einer der größten Postdienstleister in Norddeutschland. Darüber hinaus ist die Nordbrief GmbH ein Unternehmen der MADSACK Mediengruppe, die zu den größten Anbietern von Postdienstleistungen auf dem deutschen Postmarkt gehört.

Die Nordbrief GmbH arbeitet mit den Zustellorganisationen der größten Tageszeitungen im Norden zusammen und bündelt so die Kompetenzen der großen Verlagshäuser mit jahrzehntelanger Erfahrung in qualitativ hochwertigen Logistikleistungen. Die Allianz zwischen den Lübecker Nachrichten, den Kieler Nachrichten und der Ostsee-Zeitung ermöglicht eine starke Postdienstleistung zu einem fairen Preis-Leistungs-Verhältnis.

Die Leistung der Nordbrief GmbH bleibt nach wie vor einzigartig: Als regional verwurzeltes, mittelständisches Unternehmen ist die Nordbrief GmbH mit persönlichem Service und individuellen Dienstleistungen von der Abholung, Sortierung und Frankierung der gesamten Geschäftspost bis zur bequemen nachträglichen und transparenten Abrechnung für seine Kunden da.

Die Geschäftstätigkeiten erstrecken sich auf Kurier- und Postdienstleistungen sowie Drucken und Kuvertieren. Die Postdienstleistungen umfassen u. a. Abholung, Auslieferung, Sortierung, Beförderung, Zustellung und Redressbearbeitung.

Auch immer mehr private Postkunden nutzen unser attraktives Angebot, das wir mit der Aufstellung von blauen Briefkästen und der Eröffnung von weiteren Verkaufsstellen in unserer Region stets erweitern. Mittlerweile haben wir über 300 blaue Briefkästen und Annahmestellen in unserem Zustellgebiet geschaffen sowie über 170 regionale Verkaufsstellen aufgestellt.

Qualität & Umwelt

Ausgezeichnete Qualität - denn Post ist mehr als nur Vertrauenssache

Vertrauen in die eigene Leistungsfähigkeit ist gut, unabhängige Kontrolle ist besser. Mit der Einführung eines neuen Qualitätsmanagement Systems hat die Nordbrief GmbH die Weichen für den erfolgreichen Schritt in die deutschlandweite Zustellung gestellt. Das von der DEKRA Certification GmbH geprüfte und zertifizierte integrierte Managementsystem für Qualität und Umwelt erfüllt die Anforderungen der Normen ISO 9001 & 14001 und ermöglicht uns, die Qualität und Umweltleistung unserer Logistikdienstleistung laufend zu überprüfen und zu optimieren.

Die Dekra-Zertifizierung bestätigt darüber hinaus nicht nur, dass die Nordbrief GmbH allen behördlichen und gesetzlichen Anforderungen gerecht wird. Auch alle unsere Lieferanten, Kooperationspartner und Zusteller werden nach einheitlichen Maßstäben kritisch bewertet. So gewährleisten wir, dass wir unser Qualitätsversprechen an jeder Stelle der Dienstleistungskette einlösen und dabei auch ökologische Gesichtspunkte nicht außer Acht lassen. Nicht umsonst wurden wir vom Handelsblatt seit 2020 bis heute als bester regionaler Postdienstleister gekürt.

Als regionaler Betrieb nehmen wir unsere Verantwortung für den Umweltschutz sehr ernst. Umweltbelastungen, die durch unsere Dienstleistungen entstehen, möchten wir vermeiden oder so gering wie möglich halten, indem wir effizient und ressourcenschonend arbeiten. Die konsequente Einhaltung aller geltenden rechtlichen Verpflichtungen ist selbstverständlicher Teil dieser Umweltverantwortung.

ClimatePartner unterstützt uns bei der Berechnung, der Reduktion und dem Ausgleich von CO_2-Emissionen. Der Ausgleich erfolgt durch ein Klimaschutzprojekt. Durch den ClimatePartner Prozess mit auftragsbezogener ID-Nummer ist die Klimaneutralität transparent nachvollziehbar: Unter www.nordbrief-ostsee.de/nachhaltigkeit finden Sie die Urkunde zu unserer Klimaneutralität mit den Informationen, wie viel CO2 wir ausgeglichen haben und welches Klimaschutzprojekt wir dafür unterstützen.

Versand mit finanziellem
Klimabeitrag
ClimatePartner.com/12910-2310-1001

Qualitätsmanagement
Umweltmanagement
ISO 9001
ISO 14001
www.dekra-siegel.de
DEKRA
zertifiziert

Unsere Serviceleistungen

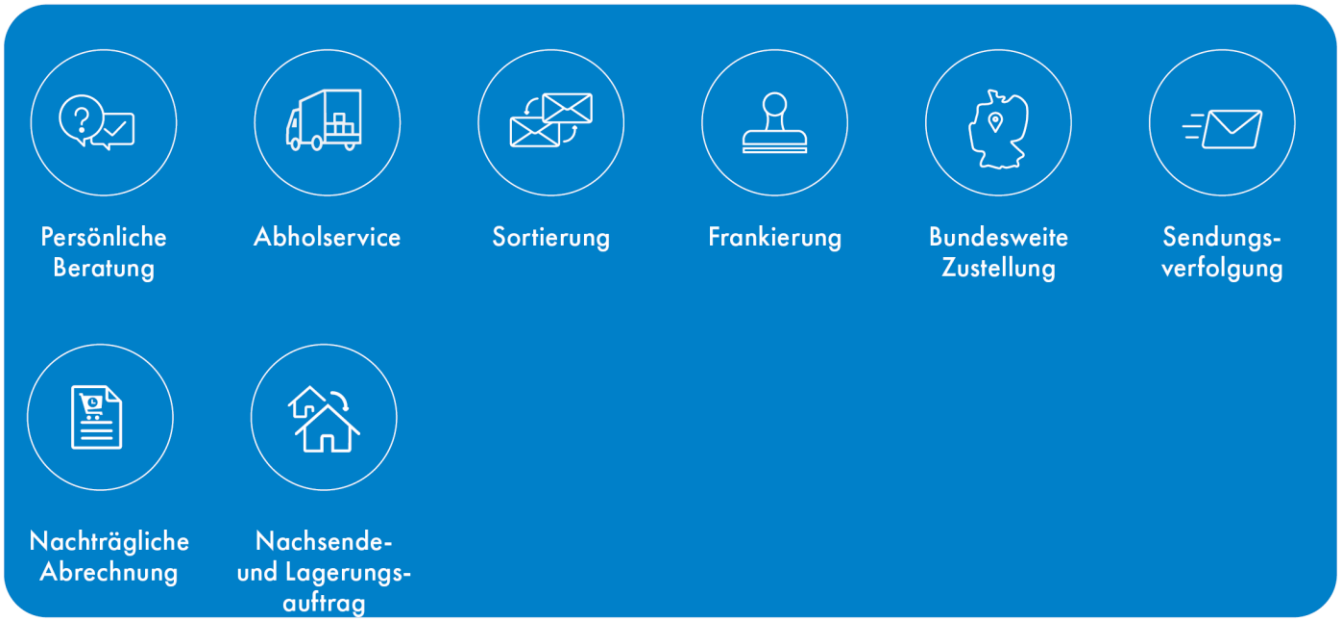
Qualität heißt für uns noch viel mehr als messbare Effizienz: Mit persönlichen und immer ansprechbaren Kundenberatern machen wir Ihr Anliegen zu unserer Aufgabe. Und wo Standardlösungen einmal nicht ausreichen sollten, schaffen wir für Sie ein individuelles Angebot. Nehmen Sie uns beim Wort.

Sparen Sie sich unnötigen Aufwand und fokussieren Sie sich aufs Wesentliche, denn wir übernehmen für Sie die Frankierung, die Sortierung sowie auch die Abholung Ihrer Tagespost. Ab einer Sendungsmenge von 50 Sendungen holen wir Ihre Post sogar kostenlos ab!

Durch unsere Mitgliedschaft im Mail Alliance Verbund sowie der Kooperation mit professionellen Partnern aus dem eigenen Verbund der MADSACK Mediengruppe stellen wir Ihre Post auch bundes- sowie weltweit zu.

Jede Ihrer Sendungen wird erfasst und lässt sich über einen Zeitraum von 90 Tagen verfolgen. Und Ihre Rechnung? - Die erhalten Sie nachträglich, nachdem wir Ihre in Anspruch genommenen Leistungen übersichtlich abgerechnet haben.

Service der begeistert – persönlich, flexibel & zuverlässig



Unser Produktportfolio

Geschultes Personal, modernste Technik, eingespielte, regelmäßig überprüfte Abläufe und die jahrelange Erfahrung unserer gemeinsamen Zustellorganisation mit der MADSACK Mediengruppe – wenn es um die zuverlässige und vertrauensvolle Zustellung Ihrer Geschäftspost geht, erlauben wir uns keine Kompromisse.

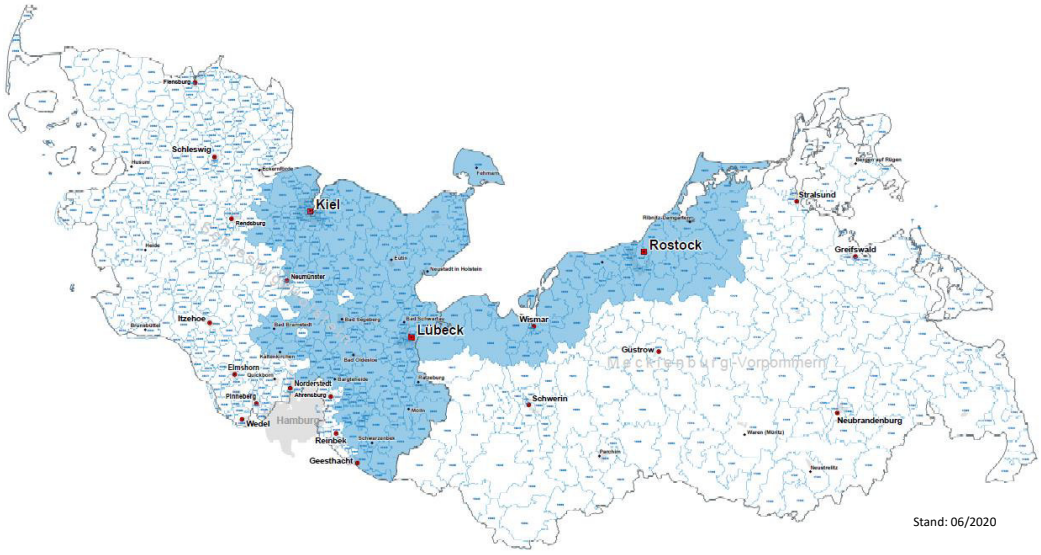
Dasselbe gilt selbstverständlich für die Wahl unserer Kooperationspartner in der deutschlandweiten Zustellung und die vielfältigen Angebote rund um Druck, Kuvertierung und anderen Lettershop-Dienstleistungen.

Vom Druck Ihrer Mailingaktion über die Abholung Ihrer Infopost bis hin zur deutschlandweiten Zustellung Ihrer Geschäftspost - überzeugen Sie sich selbst von unserer Leistungsvielfalt und profitieren Sie von einer Ersparnis von über 15 % an Portokosten nach Vorsteuerabzug gegenüber alternativen Postdienstleistern.

Qualitative Leistungsvielfalt für jeden Bedarf

Unser Zustellgebiet

Vertriebsgebiet der Nordbrief GmbH: Das eigene Vertriebsgebiet der Nordbrief GmbH umfasst das Kieler Umland über Lübeck bis vor die Tore Hamburgs und hin bis ins Rostocker Umland (siehe Karte). Die Zustellung erfolgt hier durch einen unserer über 1.400 blauen Zusteller/innen. Hierzu gehören die Vertriebsgebiete der Lübecker Nachrichten, der Kieler Nachrichten und der Ostsee-Zeitung.



Zustellung in der Nordbrief Region: Die Zustellung im Rendsburger und Schweriner Umland erfolgt durch unsere Partner, die ebenfalls unter der Dachmarke Nordbrief tätig sind. Hier kommen die Vertriebsgebiete der Schweriner Volkszeitung und der SH:Z dazu.

Deutschlandweite Zustellung: Das deutschlandweite Zustellgebiet der Nordbrief GmbH und unseren Zustellpartnern umfasst rund 70 % der Fläche Deutschlands.

Die deutschlandweite Zustellung erfolgt je nach Region durch einen unserer über 45 qualifizierten Zustellpartner wie der Citipost oder LVZ Post. Dies erfolgt durch unsere Mitgliedschaft im Mail Alliance Verbund sowie der Kooperation mit starken Zustellpartnern deutschlandweit.

Erfahren Sie unter www.mailalliance.net mehr über die Mail-Alliance.

Zustellung durch die Deutsche Post AG: Beachten Sie bitte, dass Sendungen außerhalb unseres deutschlandweiten Zustellgebiets an die Deutsche Post AG übergeben werden und mit dem jeweils aktuellen Porto der DPAG verrechnet werden – dabei profitieren Sie von Rabatten, die uns eventuell zustehen, die wir über unsere Mengen generieren.

Briefsendungen

Standardsendungen

Als Standardpost werden alle Dienstleistungen definiert, die als Tagespost dienen. Dies umfasst Postkarten, Standardbriefe, Kompaktbriefe, Großbriefe und Maxibriefe.

Die Maße der Standardleistungen betreffen die allgemeine Tagespost, PreLabel-Sendungen, Einschreiben, Briefmarken-Sendungen sowie auch höherwertige Sendungen.

Unsere Standardsendungen können Sie per Kundenkarte, mit PreLabeln und mit Briefmarken versenden.

Unsere Standardleistungen

Standardleistungen	Höchstmaße	Gewicht
Postkarte	L 235 x B 125 x H 5 mm	Bis 20 g
Standardbrief	L 235 x B 125 x H 5 mm	Bis 20 g
Kompaktbrief	L 235 x B 125 x H 10 mm	Bis 50 g
Großbrief	L 353 x B 250 x H 20 mm	Bis 500 g
Maxibrief	L 353 x B 250 x H 50 mm	Bis 1.000 g

Die Preise der jeweiligen Dienstleistungen und Produkte entnehmen Sie bitte unserer Angebotsmappe bzw. der aktuellen Preisliste unter www.nordbrief-ostsee.de/downloads

Einlieferungsbestimmungen für Standardsendungen

Bereitstellung der Sendungen

Die Bereitstellung und Einlieferung unfrankierter, für die Bearbeitung durch die Nordbrief GmbH bestimmter Sendungen (ausgenommen Pakete) erfolgt bitte ausschließlich in Boxen oder Taschen. Die Nordbrief-Boxen und Taschen erhalten Sie von Ihrem Abholfahrer.

Wir holen Ihre Post nicht nur unfrankiert, sondern auch unsortiert ab, somit können Sie sich den Aufwand sparen. Ihre Briefe werden in unserem Zustellzentrum sortiert.

Wichtig ist, dass Sie Ihre Kundenkarten in jede Nordbrief-Kiste und Tasche auf die Sendungen legen (siehe Fotos). Die Kundenkarte wird Ihnen bei der Erstausstattung zur Verfügung gestellt. Sollte bei der Einlieferung keine Kundenkarte beiliegen, können Ihre Sendungen nicht taggleich verarbeitet werden.

Achten Sie bitte unbedingt darauf, dass die korrekte Kostenstelle bei den Sendungen angegeben ist. Des Weiteren sollten Sie stets beachten, dass der Barcode auf jeder Kundenkarte deutlich lesbar ist, um eine reibungslose Verarbeitung zu gewähren.

Blaue Nordbrief Postkisten & -taschen anfordern:

- Online-Formular: formulare.nordbrief-ostsee.de/materialbestellung
- Telefon: **0800 / 1234 409** (Auswahl 3)
- E-Mail: kundenservice@nordbrief-ostsee.de

Umgang mit höherwertigen Sendungen

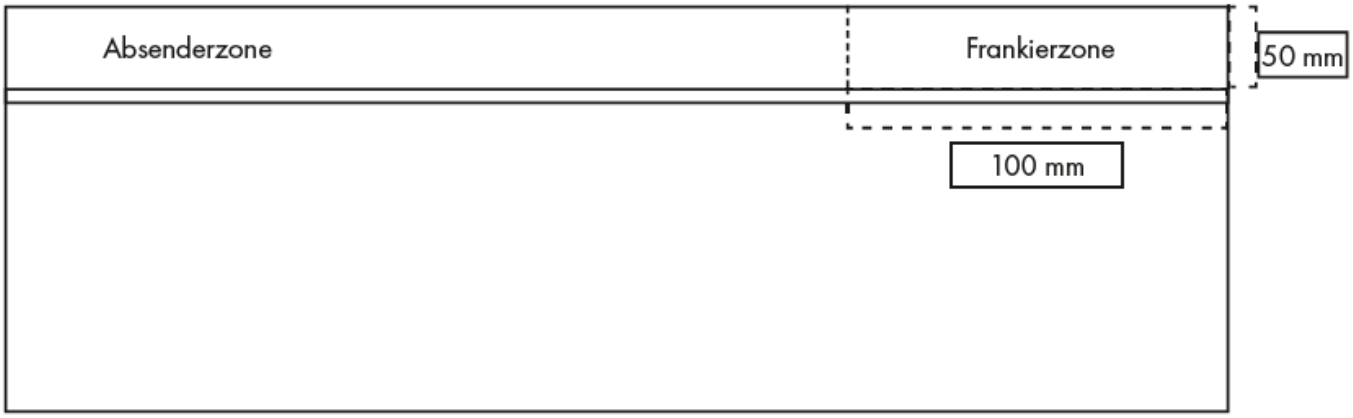
Unter höherwertige Sendungen werden Dienstleistungen wie Einschreiben, Postzustellungsurkunde (PZU) oder der Postzustellauftrag (PZA) kategorisiert.

Bitte legen Sie höherwertige Sendungen in eine von uns bereitgestellten Klarsichttüte Ihrer Tagespost bei, über unser Online-Materialbestellungsformular können Sie sich Ihre Hüllen bei uns nachbestellen. Auch hier sollte jeweils eine entsprechende Kundenkarte beigelegt werden.

Denken Sie bitte im Falle von PZU/PZA an die Angabe des Absenders. Des Weiteren gelten hier die Vorgaben der Deutschen Post AG zur korrekten Vorbereitung, dementsprechend muss ein Einlieferungsbeleg für Zusatzleistungen ausgefüllt werden. Erfahren Sie auf den Seiten 12 / 13 hierzu mehr.

Frankierzone

Die Frankierzone ist bitte freizulassen und ist nur für die Frankierung von Sendungen, die von der Nordbrief GmbH befördert werden, vorgesehen. Diese befindet sich auf der Aufschrift-Seite in der rechten oberen Ecke der Sendung. Sie ist ab dem rechten Rand 100 mm lang, ab dem oberen Rand 50 mm breit.



Aufschrift auf Ihren Sendungen

Alle Poststücke sollten mit schwarzer Schrift auf weißem Grund bedruckt sein. Die Verwendung von farbigen Umschlägen kann zur Verzögerung der Verarbeitung führen, da die Erkennbarkeit Ihrer Aufschrift, aufgrund vom fehlenden Kontrast unserer Sortierangaben, durch unsere Maschinen erschwert wird und Fehlzuordnungen erfolgen können.

Sendungen mit Sondermaßen oder sperrigem Inhalt

Bitte beachten Sie, dass Sendungen mit Sondermaßen oder sperrigem Inhalt (z.B. Heftklammern, Klemmleisten, u.ä.) ggf. nicht maschinell zu verarbeiten sind und sich die Bearbeitungszeit durch die händische Erfassung verlängern kann.

Ihre Kundenkarte

Welche Funktion hat meine Kundekarte?

Die Kundenkarte dient zur Erfassung Ihrer Kundenpost. Bitte legen Sie in jeden übergebenen Behälter bzw. Tasche ein Exemplar Ihrer Kundenkarte bei, um die korrekte Zuordnung und die zugige Verarbeitung Ihrer Post zu gewährleisten.

Achten Sie bitte unbedingt darauf, dass die korrekte Kostenstelle bei den Sendungen angegeben ist. Des Weiteren sollten Sie stets beachten, dass der Barcode auf jeder Kundenkarte deutlich lesbar ist, um eine reibungslose Verarbeitung zu gewahren.

Wo bekomme ich meine Kundekarte her?

Ihre Kundenkarte erhalten Sie nach Vertragsabschluss zusammen mit der Vertragsmappe. Darüber hinaus können Sie Ihre Kundenkarte auch jederzeit über unseren Kundenservice anfordern.

Sie erreichen unseren Kundenservice unter der **0800 / 1234 409** (Auswahl 3) oder per Mail an kundenservice@nordbrief-ostsee.de

PreLabel

Was sind PreLabel?

PreLabel sind spezielle Aufkleber für die komfortable Freimachung Ihrer Sendungen. Die Label werden speziell für Ihr Unternehmen erstellt und sind mit Ihrer Kundennummer, einer spezifischen Sendungsnummer und Ihrem Firmennamen versehen – gegen Aufpreis auch mit dem eigenem Firmenlogo. Der richtige Portowert wird automatisch während der Sortierung in unserem Produktionszentrum ermittelt. Ein weiterer Vorteil des PreLabel Verfahrens ist die nachträgliche Rechnungslegung.

Wie funktionieren PreLabel-Sendungen?

1. Versehen Sie Ihre Briefsendungen rechts neben dem Adressfeld einfach mit einem PreLabel
2. Werfen Sie Ihre Post in einen unserer blauen Briefkästen ein. Optional steht Ihnen auch unser Abholservice zur Verfügung - ab einer Einlieferungsmenge ab 50 Sendungen auch kostenlos.

Was muss ich bei PreLabel-Sendungen unbedingt beachten?

- Das PreLabeln ist nur für normale Briefsendungen und Einschreiben zu verwenden. Infopost und Warensendungen sind bitte wie gewohnt mit Ihrer Kundenkarte einzuspeisen.
- PreLabel für Einschreiben gibt es zur Differenzierung in zwei Farben: rot (per Übergabe) & blau (per Einwurf)
- Nicht verwendete PreLabel verlieren nach 36 Monaten Ihre Gültigkeit
- Orientieren Sie sich bitte im Falle einer Abholung an den Einlieferungsbestimmungen der Standardpost.

PreLabel anfordern:

- Online-Formular: www.formulare.nordbrief-ostsee.de/prelabel
- Telefon: **0800 / 1234 409** (Auswahl 3)
- E-Mail: kundenservice@nordbrief-ostsee.de

Briefmarken

Die Vorteile unserer Briefmarken:

Ob Werbesendung, Geschäftsbrief oder private Post. Mit Briefmarken wirken Ihre Briefe persönlicher und verbindlicher als freigestempelte Briefe. Lernen Sie unsere Briefmarken kennen:

- ✓ Eine große Auswahl an attraktiven Motiven aus der Region in unterschiedlichen Wertstufen
- ✓ Briefmarken für Postkarten, Standard-, Kompakt-, Groß- und Maxibriefe mit Vorsteuerabzugsmöglichkeit
- ✓ Die selbstklebenden Nordbrief-Marken sind auch ideal für Unternehmen mit wenig Tagespost. So sparen Sie die Abholgebühr und nutzen dennoch das faire Nordbrief-Porto
- ✓ Unsere Briefmarken sind auch als Abo bestellbar - Sie legen Ihre monatliche Menge fest und können Sie jederzeit flexibel anpassen.
- ✓ Nordbrief Briefmarken finden Sie in unserem Online-Shop und in unseren regionalen Verkaufsstellen

Wunschbriefmarken - Ihr Firmenlogo als Briefmarke

Wir bieten Ihnen auch die Möglichkeit Ihre eigene Briefmarke ganz nach Ihren Wünschen zu gestalten. Ob das Firmenlogo, Ihr Team, Ihre Produkte oder sogar das Firmengebäude - die Möglichkeiten sind vielfältig. Gestalten Sie Ihre Wunschbriefmarke ganz einfach in unserem Online-Shop. Suchen Sie sich dabei aus, welche Wertstufe Sie bestellen wollen und freuen Sie sich auf Ihren individuellen Briefmarkenbogen.

Mehr Infos unter shop.nordbrief-ostsee.de

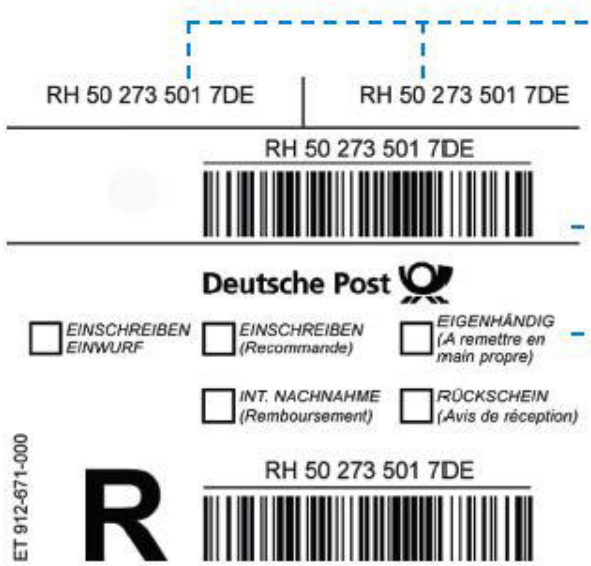
Einspeisung von Briefmarken-Sendungen

Wir empfehlen Ihre Briefmarken immer oben links zu platzieren. Wichtig ist auch, dass Sie Ihre Nordbrief Sendungen ausschließlich in unsere blauen Briefkästen werfen, damit eine reibungslose Zustellung erfolgt.

Einschreiben

Sie bekommen von uns DPAG Einschreibe-Label mit der entsprechenden Produktauswahl geliefert. Zusätzlich erhalten Sie einen Einlieferungsbeleg per Mail.

Das Einschreibe-Label:



Teil 1+2: Wenn Sie eine Sendung mit RÜCKSCHEIN gewählt haben, dann wird eine der beiden Nummern in das Feld „Sendungsnummer/Identcode“ geklebt. Die andere Sendungsnummer dient für die interne Dokumentation der Versandliste.

Teil 3: Der Barcode wird auf den Einlieferungsbeleg geklebt.

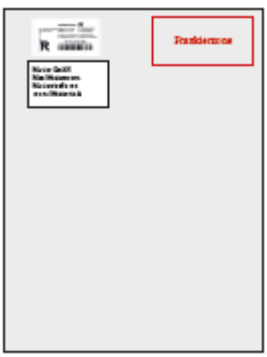
Teil 4: Der Barcode wird auf den Einlieferungsbeleg geklebt. Dieser Abschnitt wird auf die Sendung geklebt.

Hinweis: Am 01.10.2022 ist das rosa Rückschein-Formular der DPAG entfallen. Anstelle des Rückscheins erhalten Sie dann einen Brief, der die ausgedruckte digitalisierte Unterschrift des Empfängers oder der Empfängerin sowie ein Foto der zugestellten Sendung enthält.

Das Label richtig platzieren:

- Um für eine reibungslose Verarbeitung Ihrer Sendungen zu sorgen, platzieren Sie das Einschreibe-Label (Teil 4) bitte an der richtigen Stelle. Unsere Empfehlung:
- Briefumschläge mit Fenster: Das Label über dem Adressfeld kleben.
- Briefumschläge ohne Fenster: Das Label links neben dem Adressfeld kleben

Auf keinen Fall in das Einschreibe-Label in der **Frankierzone** platzieren!



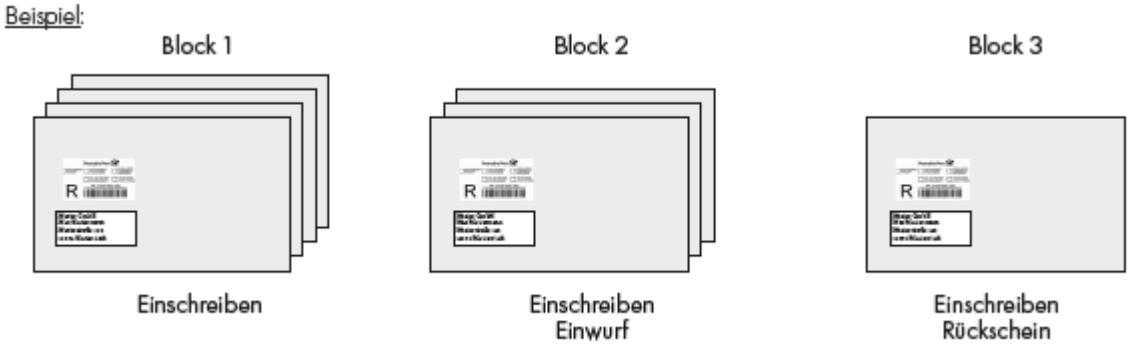
Briefumschlag mit Fenster

Briefumschlag mit Fenster

Briefumschlag ohne Fenster

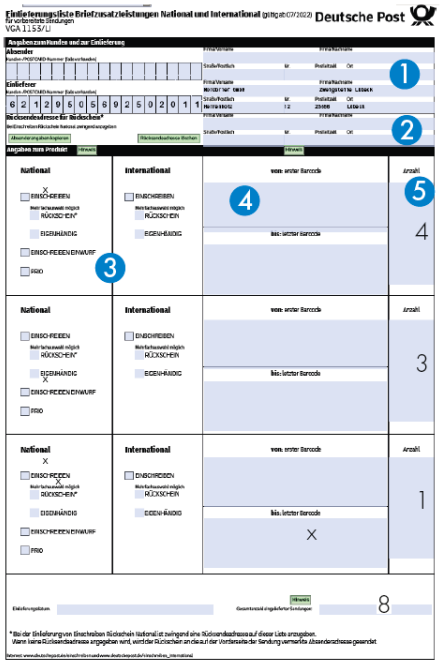
Sortierung Ihrer Sendungen

Sortieren Sie zunächst Ihre ausgewählten Produktarten jeweils zu einem Block. (z.B. Einschreiben, Einwurf etc.)



Der Einlieferungsbeleg

Der Einlieferungsbeleg fungiert als Nachweis zur Einlieferung bei der DPAG. Die eingetragenen Daten im unteren Beispiel dienen zur Erläuterung und beziehen sich auf das Fallbeispiel unter „Sortierung Ihrer Sendungen“.



1. Füllen Sie im ersten Schritt die allgemeinen Angaben zu Ihrer Einlieferung aus.
2. Bei der Einlieferung von Einschreiben Rückschein National ist zwingend eine Rücksendeadresse auf dieser Liste anzugeben. Wenn keine Rücksendeadresse angegeben wird, wird der Rückschein an die auf der Vorderseite der Sendung vermerkte Absenderadresse gesendet
3. Kreuzen Sie bitte jeweils die von Ihnen gewählte Produktart an, die Sie zuvor in aufsteigender Reihenfolge in Blocks sortiert haben.
4. Kleben Sie hier den ersten und letzten verwendeten Barcode (Teil 3) des Blocks ein. Falls Sie nur eine Sendung pro Block haben, dann reicht es aus, wenn Sie nur einen Barcode aufkleben.
5. Hier geben Sie die Gesamtzahl der Sendungen des jeweiligen Blocks an.

Die Rückseite des Einlieferungsbeleges dient für Ihre interne Dokumentation der Versandliste. Hier können Sie die zweite Sendungsnummer (Teil 1 + 2) aufkleben.

Einschreibe-Label anfordern:

- Online-Formular: formulare.nordbrief-ostsee.de/materialbestellungen
- Telefon: **0800 / 1234 409** (Auswahl 3)
- E-Mail: kundenservice@nordbrief-ostsee.de

Infopost

Was versteht man unter Infopost?

Bei Infopost handelt es sich um eine Massen-Postsendung mit einem werblichen Charakter, die auch Werbesendungen bezeichnet werden. Als Werbesendungen verstehen wir alle Sendungen, in denen Produkte und Leistungen kostenlos bzw. zum Kauf angeboten werden oder in denen vorwiegend über solche Produkte und Leistungen werblich informiert wird (siehe auch Folgeseite).

Werbesendungen müssen in den folgenden Kriterien identisch sein: Absender, Anschrift innen und außen, Format

Unsere Infopost-Produkte

Standardleistungen	Höchstmaße	Gewicht
Infopost Karte	L 235 x B 125 x H 5 mm	Bis 20 g
Infopost Standard	L 235 x B 125 x H 5 mm	Bis 20 g
Infopost Kompakt	L 235 x B 125 x H 10 mm	Bis 50 g
Infopost Groß 50 **Groß 100** **Groß 250** **Groß 500**	L 353 x B 250 x H 20 mm	Bis 50 g 51 bis 100 g 101 bis 250 g 251 bis 500 g
Infopost Maxi 750 **Maxi 1.000**	L 353 x B 250 x H 50 mm	501 bis 750 g 501 bis 1.000 g

Die Preise der jeweiligen Dienstleistungen und Produkte entnehmen Sie bitte unserer Angebotsmappe bzw. der aktuellen Preisliste unter www.nordbrief-ostsee.de/downloads

Werbesendungen – Definition & Beispiele

Ab dem 01.01.2020 muss neben der Inhaltsgleichheit der Sendungen auch ein Werbezweck erfüllt sein. Sofern Ihre Infopost ohne werblichen Inhalt eingeliefert wird, dann erfolgt die Berechnung der eingelieferten Sendungen ohne Ausnahme ausschließlich als Tagespost. Aus diesem Grund unterscheiden wir auch zwischen Sendungen mit werblichen und nicht werblichen Inhalten.

Sendungen mit werblichen Inhalten

Sendungen mit werblichen Inhalten dienen der Gewinnung und Bindung von Kunden und Mitgliedern. Sie regen zum Kauf oder zur Nutzung von Produkten und Dienstleistungen an. Ebenso werblich sind kostenlose Angebote oder spezielle Informationen, die der positiven Darstellung von z. B. Unternehmen, Marken, Produkten, Dienstleistungen oder auch Personen dienen.

Beispiele für Sendungen mit werblichen Inhalten:

Mitteilungen inkl. Gratisproben, -mustern und -werbeartikeln, Imagewerbung, Parteienwerbung, Einladungen zu Veranstaltungen, wie z.B. Stadtfeste, Ausstellungen oder zu Gewinnspielen, Bestandskundeninformationen die werblichen Angebote enthalten (z. B. Bonusmitteilungen, Kundenmagazine), Aufrufe zu Spenden für gemeinnützige Zwecke, Kundenkarten (keine Ersatzkarten) etc.

Sendungen mit nicht-werblichen Inhalten

Sendungen mit nicht werblichen Inhalten sind schriftliche Mitteilungen, die allgemeine oder persönliche Informationen zum Hauptzweck haben. Diese können zukünftig nur noch als Tagespost versendet werden.

Beispiele für Sendungen mit nicht-werblichen Inhalten:

Rechnungen, Markt- und Meinungsforschung, allgemeine Kundeninformationen, Rückrufaktionen, Nutzungshinweise, Vertragsänderungen oder -kündigungen, öffentliche Bekanntmachungen, Geschäftsberichte, Preislisten, Bescheide, Einladungen zu Mitgliederversammlungen, Wahlbenachrichtigungen, Zahlungsaufforderungen, Mitgliederausweise, Publikationen (z.B. Abo- und Presseerzeugnisse), Mitarbeiterzeitungen, Informationsanschreiben (Umfirmierungen, Geschäftsübernahme, Firmenumzüge usw.), Einladungen an Mitarbeiter etc.

Einlieferungsbestimmungen für Infopost

Mindestmenge

- ✓ Die Mindestmenge Ihrer Sendungen mit identischem Format und Gewicht beträgt 50 Stück.

Einlieferung

- ✓ Ihre Infopost-Sendungen sollten Sie in Nordbrief-Boxen verstauen. In jede Nordbrief-Box ist eine Kundenkarte beizulegen, welche Ihnen bei der Erstausstattung zur Verfügung gestellt wird.

- ✓ Ihre Infopost-Sendungen getrennt von der regulären Tagespost einzuliefern. Eine besondere Vorsortierung durch den Kunden (z.B. nach Leitregionen) ist nicht erforderlich.

- ✓ Des Weiteren müssen Ihre Sendungen als Infopost gekennzeichnet sein. Beschriften Sie hierzu jede beigelegte Kundenkarte deutlich mit dem Wort „Infopost“. Ist dies nicht der Fall, dann werden Ihre Sendungen als Standardsendungen gemäß unserer jeweils gültigen Preisliste berechnet.

Größere Sendungsmengen

- ✓ Einlieferungen größerer Sendungsmengen, die nicht in den Nordbrief-Boxen angeliefert werden, wie z. B. Kartonagen, bedürfen der vorherigen Absprache mit unserem Kundenservice.

Beilage eines offenen Musters

- ✓ Ein offenes Muster der Sendung ist bei der Übergabe der Sendungen unbedingt beizulegen.

- ✓ Dieses Muster muss außen und innen adressiert sein und in allen Bestandteilen den übrigen Sendungen entsprechen.

- ✓ Bitte denken Sie unbedingt an das Muster, da wir ansonsten einzelne Sendungen zur Kontrolle stichprobenartig öffnen müssen, um die Einhaltung der Voraussetzungen zu überprüfen

Verarbeitung und Zustellung

- ✓ Die Verarbeitung und Zustellung Ihrer Infopost erfolgt. i. d. R. innerhalb von 4 Werktagen nach dem Einlieferungstag.

- ✓ Wenn Sie höhere Stückzahlen einspeisen, kann sich diese Zeitspanne, je nach Zielregion, erhöhen.

Wichtig: Bitte beachten Sie, dass unser Zustellgebiet mit unseren Zustellpartnern rund 70 % der Fläche Deutschlands umfasst. Sendungen außerhalb dieses Gebiets übergeben wir der Deutschen Post AG und werden zu den jeweils gültigen Preisen weiterberechnet.

Rückführung

- ✓ Bis zu einer Sendungsmenge von 1.999 Sendungen erfolgt grundsätzlich keine Rückführung von Rückläufern sowie keine Adressrecherche.

- ✓ Ab einer Sendungsmenge von 2.000 Infopost Sendungen, können diese Dienstleistungen optional gegen einen Aufschlag beauftragt werden. Sollte dies Ihrerseits nicht gewünscht sein, werden sämtliche unzustellbaren Sendungen unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen von uns entsorgt.

Vorgehen beim Verstoß gegen unsere Einlieferungsbestimmungen

- Verstoßen Ihre Sendungen gegen die Voraussetzungen, haben wir das Recht, diese wahlweise zurückzuweisen, nach bereits erfolgter Annahme zurückzugeben bzw. die Abholung zu verlangen oder die Sendungen gegen ein erhöhtes Entgelt zuzustellen.

Voraussetzungen für die Maschinenverarbeitung

Adressfelder

Typographie

- Die Zeichenhohe muss ≥ 10 pt und ≤ 14 pt betragen.
- Die Auszeichnungen kursiv, fett oder unterstrichen dürfen nicht verwendet werden.
- Alle Zeilen der Anschrift sollten aus einem einzigen Zeichensatz aus einer der folgenden Schriftarten bestehen: Courier, Times New Roman, Arial, Verdana.

Beschriftung

- Alle Poststücke sollten schwarz auf weißem Grund bedruckt sein.
- Die Anschriften müssen maschinell gedruckt sein (keine handschriftliche Beschriftung).
- Für die Beschriftung des Adressfeldes sind Nadeldrucker oder Typendrucker nicht geeignet.
- Adressen können auf den Umschlag gedruckt, als Etikett angebracht oder durch ein transparentes Fenster im Umschlag sichtbar sein. Das Adressfeld muss hinter dem transparenten Sichtfenster komplett sichtbar sein (wählen Sie keine zu großen Umschläge, das Schriftfeld darf nicht verrutschen).
- Umschlagmaterialien, Etiketten oder andere Materialien, auf die Adressen gedruckt sind, sollten ausreichend lichtundurchlässig sein, sodass keine Zeichen, die sich hinter der Adresse befinden, für das menschliche Auge sichtbar durchscheinen.

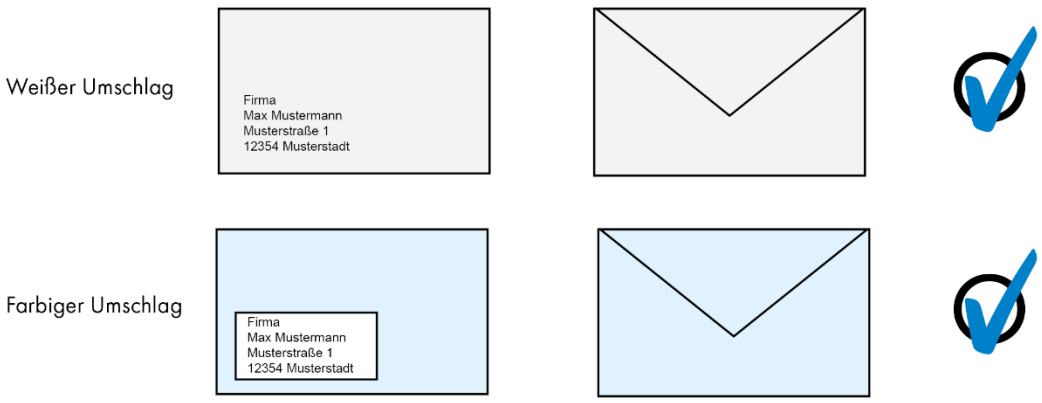
Format

- Der Anschriftenblock muss linksbündig, geschlossen und ohne Leerzeile(n) sein. Die Einhaltung nach DIN 5008 ist bindend.
- Die Anschrift sollte auf den Poststücken im Querformat sein. Ausnahme sind Poststücke im Format C4, hier dürfen die Anschriften auf Etiketten im Querformat oder im Anschriftenfenster in Hochformat sein.
- Das Adressfeld darf bei der Beschriftung zwischen der Straßenangabe und dem Ort keine Leerzeile beinhalten. Bei der Ortsangabe darf kein Ortsteil angegeben werden (z. B. 24145 Kiel/Wellsee). Im Adressfeld muss die unterste Zeile immer die Angaben PLZ und Ort enthalten. **Bitte keine Länderangabe zur maschinellen Verarbeitung verwenden!**

Umschläge

Beschriftungen

- Alle Briefe sollten mit schwarzer Schrift auf weißem Grund bedruckt sein.
- Farbige Poststücke werden nur verarbeitet, wenn ein weißes Adressetikett mit schwarzer Schrift auf weißem Grund aufgebracht ist.
- Auf der Rückseite der Poststücke darf keinerlei Beschriftung sein.



Inhalt

- Die Poststücke dürfen keine Gegenstände enthalten, die eine Verarbeitbarkeit an den Maschinen nicht zulassen wie zum Beispiel Kugelschreiber, Bonbons etc.
- Der Inhalt von Poststücken darf maximal 1 cm kleiner als der jeweilige Umschlag sein (gilt auch für Beilagen).

Einlieferung

- Die Poststücke sollten mindestens über die Steifigkeit eines ungefüllten Umschlags aus Papier normaler Qualität (80 g/m2) verfügen.
- Der Inhalt von Poststücken darf maximal 1 cm kleiner als der jeweilige Umschlag sein (gilt auch für Beilagen).

Verarbeitung

- Die Offene Umschläge können nicht verarbeitet werden.
- Poststücke, die keinen geschlossenen Umschlag aufweisen (z. B. Klappkarten oder Self-Mailer) können nicht zum Infopost-Tarif abgerechnet werden.

Pakete & Warensendungen

Pakete

Maße & Gewicht

Wir bieten Ihnen die Beförderung folgender Gewichtskategorien an: Bis 2 kg, bis 5 kg, bis 10 kg und bis 31,5 kg. Die Preise für die jeweiligen Gewichtskategorien können Sie unserer aktuellen Preisliste entnehmen oder direkt bei Ihrem persönlichen Ansprechpartner anfragen.

Höchstmaße: Länge max. 120 cm / Breite max. 60 cm / Höhe max. 60 cm
Gurtmaß max. 300 cm / Volumen max. 150 Liter.

Einlieferung

Bereiten Sie Ihre Pakete transportsicher vor und beschreiben Sie Ihre Pakete erkennbar mit den Daten des Absenders sowie der vollständigen Anschrift des Empfängers. Die Paketbeförderung erfolgt durch unseren Partner DPD. Beachten Sie bitte, dass der Empfang der Pakete in größeren Gebäudekomplexen erleichtert wird, indem Sie einen Adresszusatz wie bspw. Hinterhaus, Etage, Warenannahme, Raum-Nr., Ansprechpartner oder eine Telefonnummer angeben.

Bitte nutzen Sie für den Versand Ihrer Pakete quaderförmige Kartonagen, auf denen keine Etiketten mit Barcodes anderer Dienstleister angebracht sind.

Zustellung

Beachten Sie, dass die Zustellung von Paketen lediglich an physische Adressen möglich ist. Eine Zustellung an Packstationen oder Postfächer ist ausgeschlossen. Die Zustellung erfolgt durch unseren Partner DPD.

Paket-Versicherung

Für die Paketbeförderung gilt die AGB für Paketbeförderung der Nordbrief GmbH. Jedes Paket ist im Warenwert bis zu 520,00 € versichert.

Paket-Label anfordern:

- Online-Formular: formulare.nordbrief-ostsee.de/materialbestellungen
- Telefon: **0800 / 1234 409** (Auswahl 3)
- E-Mail: kundenservice@nordbrief-ostsee.de

Bücher & Warensendungen

Unsere Warensendungs-Produkte

Standardleistungen	Höchstmaße	Gewicht
Warensendung Kompakt	L 353 x B 250 x H 50 mm	Bis 50 g
Warensendung Groß	L 353 x B 250 x H 50 mm	51 bis 500 g
Warensendung Maxi	L 353 x B 250 x H 50 mm	501 bis 1.000 g

Die Preise der jeweiligen Dienstleistungen und Produkte entnehmen Sie bitte unserer Angebotsmappe bzw. der aktuellen Preisliste unter www.nordbrief-ostsee.de/downloads

Informationen, Einlieferung und Zustellung

- Die Warensendungen dürfen nur die betreffende Ware und die sich darauf beziehenden Dokumente enthalten. Nordbrief behält sich vor, Sendungen zu Kontrollzwecken zu öffnen.
- Es ist wichtig, dass Sie Ihre Sendungen oberhalb der Lieferanschrift sichtbar als “Warensendung” kennzeichnen.
- Analog zu den Paketen kann Nordbrief Ihnen entsprechende Label anfertigen, auf denen Sie nur noch die Empfängeradresse nachtragen müssen.
- Ihre Sendungen sollten in Nordbrief-Boxen eingeliefert werden.
- Beachten Sie, dass die Zustellung von Warensendungen lediglich an physische Adressen möglich ist. Eine Zustellung an Packstationen oder Postfächer ist ausgeschlossen.

Versandtaschen: Warensendungen können sowohl in quadratischen als auch in rechteckigen Verpackungen versandt werden, solange die Höchstmaße eingehalten werden. Folgende Versandtaschen eignen sich für den Versand von Bücher- und Warensendungen: Briefumschläge, Luftpolsterumschläge, Buchverpackungen, Versandtaschen aus Pappe oder Kartons.

Beispiele für Warensendungen: Bücher, Ersatzteile, Handyzubehör, Datenträger, Haushaltswaren, Textilien, Warenproben, Promotionsartikel, Gewinnspielpreise, Geschenke oder sonstige Handelswaren.

Warensendung Plus

Was ist Warensendung Plus?

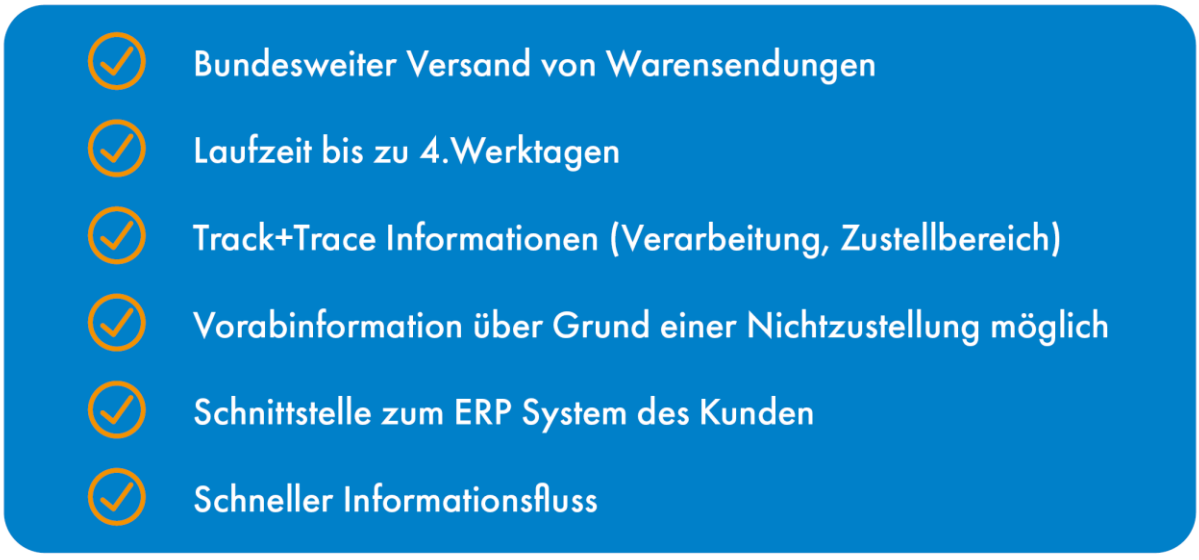
Mit Warensendung Plus versenden Sie Ihre Warensendungen schnell, sicher und preiswert durch ganz Deutschland - egal ob Warenproben, Promotionsartikel, Geschenke oder Handelswaren. Sie müssen lediglich Ihre Kundendaten importieren, das automatisch erzeugte Sendungslabel ausdrucken und auf die Warensendung kleben - den Rest übernehmen wir!

Das große PLUS: Sendungsverfolgung durch Scan bei der Nordbrief GmbH PLUS beim zustellenden Partner

Die Sendungen werden vortourisiert und gehen mit Sendungscode versehen in unser Sortierzentrum. Dort werden sie das erste Mal digital erfasst und passieren ohne weitere Bearbeitung alle Stationen direkt hin zum passenden Zusteller vor Ort.

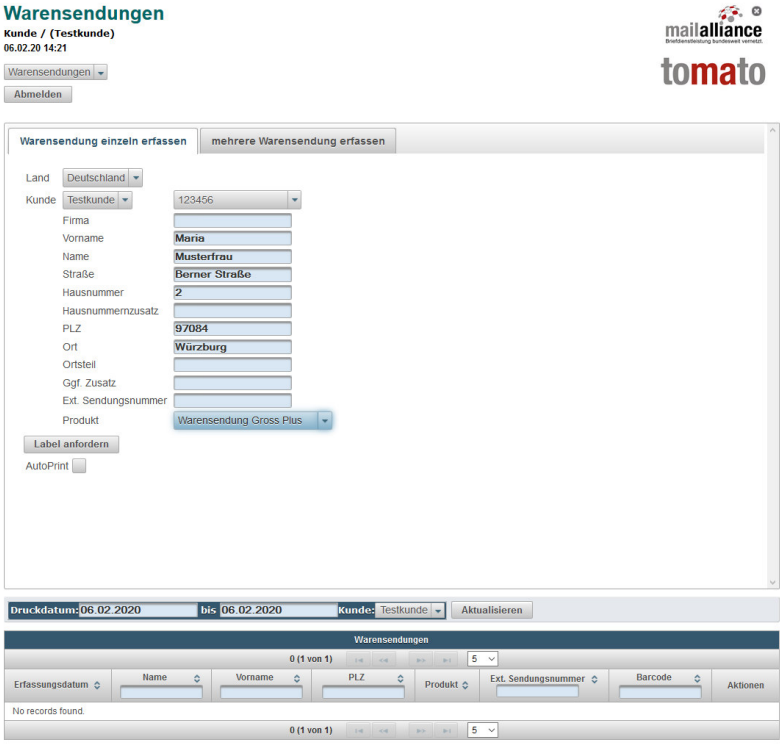
Dies bedeutet gleichzeitig: Redressmanagement in Echtzeit - im Falle einer Nichtzustellbarkeit werden Sie über das System bereits informiert, bevor die Retoure wieder bei Ihnen eintrifft. Somit können Sie sofort im Interesse des Kunden alternative Maßnahmen ergreifen (Neuversand der Warenrückbuchung / Erstattung veranlassen), ohne die Rücksendung abzuwarten.

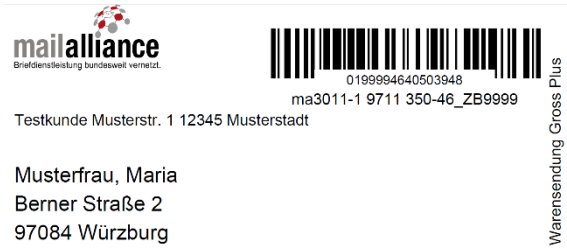
Unterm Strich heißt das für Sie: Mehr Zeitersparnis, höhere Kundenzufriedenheit - Ihr Kunde hat seine Ware schneller und eine bessere Rückverfolgung ist gewährleistet.



Ablauf von Warensendung Plus

1. **Sendungen wie üblich verpacken:**
   Offener Versand, erlaubt ist die Beilage von Lieferschein, Zahlungsvordruck oder Rechnung – keine persönliche Nachricht, keine briefliche Mitteilung.
2. **Kundenzugang zur „tomato“ Software:**
   Sie erhalten von uns Ihren eigenen Kundenzugang zum ERP-System tomato. In der Software können Sie die Empfänger Ihrer Sendungen anlegen.
3. **Adressetiketten als Versandlabels drucken:**
   Das Versandlabel können Sie direkt aus dem System, fix und fertig mit Sendungscode ausdrucken. Die Adresseingabe kann je nach Menge der Sendungen einzeln manuell erfolgen, mittels manuellen Uploads oder automatisch via Schnittstelle.
4. **Label aufkleben:**
   Ein Zusatz “WARENSENDUNG” ist nicht nötig, da der Sendungscode bereits alle Informationen enthält.
5. **Sendung abholen lassen … fertig!**
   Die Nordbrief GmbH holt Ihre Warensendung mit Ihrer Ausgangspost für Sie ab.





Reklamation

Ablauf eines Reklamationsvorganges

Eine Reklamation ist eine Beanstandung aufgrund eines Mangels in Zusammenhang unserer angebotenen Dienstleistung Die Reklamation gibt dem Kunden die Möglichkeit einen Mangel oder seine Unzufriedenheit gegenüber Nordbrief mitzuteilen.

Eine Reklamation sollte immer möglichst zeitnah an Nordbrief übermittelt /gemeldet werden, umso genauer kann der entsprechende Sachverhalt innerhalb unserer Prozesskette geprüft werden. Anhand einer Reklamation hat Nordbrief die Möglichkeit Schwachstellen innerhalb der Prozesskette zu erkennen und qualitätsverbessernde Maßnahmen einzuleiten, somit entsteht ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess.

1. **Eingang beim Nordbrief (per Mail / Tel. / Brief / Fax / Online)**
   Genaue Schilderung des Sachverhaltes unter Angabe von Kundennummer / Versandtag / Zustelltag /vollständiger Empfängeranschrift / Sendungsformat durch den Reklamierenden

2. **Erfassung der Reklamation in unserem zentralen Reklamationsmanagement**
   Erfassung und umgehende eine erste systemseitige Prüfung in unserem System (PostOffice)

3. **Weiterleitung zur Prüfung des Sachverhaltes an den entsprechenden Fachbereich (bspw. Zustelllogistik, Produktion etc.)**
   Prüfung durch den verantwortlichen Fachbereich (intern/extern), Befragung des verantwortlichen Mitarbeiters, Einleitung von qualitätsverbessernden Maßnahmen (bspw. durch Schulung / Optimierung / Neustrukturierung etc.) um Folgereklamationen zu vermeiden.

4. **Rückmeldung aus dem entsprechenden Fachbereich innerhalb von 48 h an das Reklamationsmanagement**
   Systemseitige Erfassung des Ergebnisses durch das Reklamationsmanagement

5. **Rückmeldung an den Reklamierenden**
   Umgehende Rückmeldung an den Reklamierenden und Schilderung des Prüfungsergebnisses und der ggfs. eingeleiteten Maßnahmen zur Vermeidung von Folgereklamationen

Beispiele für Reklamationsgründe

Falschzustellung, unberechtigte Redresse, Rechnungsreklamation, Laufzeitverzögerung, Nichterhalt etc.

Redressgründe

Redresszettel

Der Redresszettel dient zur Informationsübermittlung, sofern eine Sendung nicht zugestellt werden konnte. Auf dem Redresszettel werden die Gründe erläutert, weshalb eine Sendung nicht zugestellt werden konnte. Gemäß des dargestellten Redressbogens werden folgende Störquellen definiert:

Redresszettel

NordBrief
Ihre Post in guten Händen

Diese Sendung konnte nicht zugestellt werden, weil:

Anschrift:
☐ unvollständig*

Briefkasten EFH MFH
☐ nicht beschriftet
☐ nicht vorhanden
☐ nicht zugänglich*
☐ überfüllt

Empfänger
☐ unbekannt
☐ verzogen*
☐ Annahme verweigert
☐ benachrichtigt

Sonstiges
☐ Samstags keine Zustellung*
☐ Fehlsortierung

*bitte erläutern

Bemerkung: _____

Angaben laut: ☐ Nachbar/Vermieter ☐ Zusteller **Bezirk:** _____

Datum: _____ **MA:** _____

Anschrift

Wenn die Anschrift auf der Sendung unvollständig ist, soll unter Bemerkung hinterlegt werden, welche Information Fehler enthält (z.B. Hausnummer, Straße, PLZ).

Briefkasten

Hier geht es grundsätzlich um die Zustellbedingungen. Sind diese für die Zustellung nicht geeignet, soll die Angabe EFH (Einfamilienhaus) oder MFH (Mehrfamilienhaus) angekreuzt werden.

Falls ein Briefkasten nicht vorhanden oder nicht beschriftet ist, wird die Sendung nicht zugestellt. Wenn ein Briefkasten nicht zugänglich ist, sollen die Hinderungsgründe unter Bemerkungen eingetragen werden. Ist ein Briefkasten überfüllt, kann die Sendung ebenfalls nicht zugestellt werden.

Empfänger

Ist der Empfänger unter der angegebenen Adresse nicht zu ermitteln, obwohl alle Zustellmöglichkeiten beschriftet sind, so kann der Brief nicht zugestellt wird. Der Empfänger ist offensichtlich unbekannt.

Der Vermerk verzogen muss unbedingt unter Bemerkungen erläutert werden, da diese Information von irgendwoher kommen muss. Auch bei einfachen Postsendungen ist die Verweigerung der Annahme möglich. Das Feld benachrichtigt wird angekreuzt, wenn eine Benachrichtigung an den Empfänger über eine nicht zustellbare Sendung hinterlassen wurde.

Sonstiges

Falls an Sonnabenden keine Zustellung erfolgen kann, so wird das begründet und vermerkt. Wenn der Brief offensichtlich gar nicht in den Zustellbezirk gehört, handelt es sich offensichtlich um eine Fehlsortierung.

Kontakt - Reklamation

Wir beantworten sämtliche Fragen zu einzelnen Sendungen sowie Nachsendeaufträgen. Des Weiteren nehmen wir Reklamationen zu einzelnen Sendungen oder einer Zustellung an. Wählen Sie in unserer Hotline anschließend bitte die 1.

Unsere Rufnummer für Reklamationen

0800 – 1234 409

Kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz.

Unsere Mail-Adresse für Reklamationen

reklamation@nordbrief-ostsee.de

Unser Online-Formular für die schnelle Einsendung Ihrer Reklamation

formulare.nordbrief-ostsee.de/recherche

Servicezeiten

Sie erreichen uns von Montag bis Donnerstag zwischen 08:00 bis 16:30 Uhr. An Freitagen sind wir bis 15 Uhr für Sie da.

Wichtig: Halten Sie bitte Ihre Kontakt- und Kundendaten bereit und ggfs. Informationen bzgl. Ihrer Sendung oder der Zustellung.

Nutzen Sie für eine möglichst schnelle Bearbeitung Ihrer Reklamation unser Online-Formular. Außerhalb der Geschäftszeiten können Sie unserer Reklamationsabteilung auch eine Nachricht per Mail an reklamation@nordbrief-ostsee.de schreiben oder das o.g. Formular nutzen. Ihre Anfrage wird am folgenden Werktag schnellstmöglich bearbeitet.

Kundenservice

Allgemeine Informationen & Postabholung

Servicezeiten: Unser Kundenservice ist von Montag bis Donnerstag zwischen 08:00 bis 16:30 Uhr für Sie erreichbar. An Freitagen sind wir bis 15 Uhr für Sie da.

Wir beantworten Ihnen alle Fragen rund um unsere Dienstleistungen oder zu Ihren Rechnungen. Des Weiteren können Sie bei unserem Kundenservice jederzeit Kunden- und Infomaterialien wie die Angebotsmappe, Preislisten oder das Abholungsformular anfordern. Darüber hinaus können Sie ebenfalls Materialien wie Postkisten & -taschen, Prelabel, Einschreibe- oder Paketlabel sowie Tüten für höherwertige Sendungen bei unserem Kundenservice bestellen.

Auf der darauffolgenden Seite finden Sie unsere Online-Services für den bequemen Bestellweg.

Downloads: Unter www.nordbrief-ostsee.de/downloads stehen Ihnen unter anderem unsere Preislisten, die Angebotsmappe, das Abholungsformular und viele weitere Infomaterialien zum Download zur Verfügung.

FAQ: Unter www.nordbrief-ostsee.de/haeufig-gestellte-fragen finden Sie die Antworten auf alle Fragen zum Thema Nordbrief, somit stehen wir Ihnen auch außerhalb der Geschäftszeiten zur Seite.

Postabholung beauftragen

Die Nordbrief GmbH holt Ihre Geschäftspost unsortiert und unfrankiert bei Ihnen ab. Bei < 50 Sendungen erheben wir eine Gebühr von 3,50 € pro Abholung. Ab ≥ 50 Sendungen oder 5 Paketen ist die Abholung kostenlos. Liefern Sie Ihre Nordbrief-Sendungen bitte in blauen Postkisten oder -taschen ein und legen Sie Ihrer Ausgangspost unbedingt Ihre Kundenkarte bei.

Um auf verkehrsbedingte Verzögerungen reagieren zu können, bitten wir Sie, uns ein Zeitfenster von mindestens 2 Stunden zwischen 12 und 18 Uhr Werktags zu nennen. Die Nordbrief GmbH ist bestrebt, die gewünschten Uhrzeiten einzuhalten, behält sich jedoch vor, von den gewünschten Abholuhrzeiten abzuweichen, sofern dies aus organisatorischen oder logistischen Gründen erforderlich werden sollte.

Nutzen Sie unser Online-Formular oder das Einlieferungsformular unter Downloads, um die Avisierung Ihrer Sendungen zu beauftragen. Senden Sie dieses Formular bis spätestens 14:00 Uhr am vorherigen Werktag ab, damit wir Ihre Abholung zum gegebenen Zeitraum einplanen können.

Sie können Ihre Abholung bis spätestens 13 Uhr am selben Tag per E-Mail stornieren. Dabei ist es wichtig, dies mindestens 2 Stunden vor der geplanten Abholzeit zu tun. Andernfalls wird eine Leerfahrt mit der Abholpauschale berechnet. **Abmeldeadresse**: kundenservice@nordbrief-ostsee.de

Wichtig für Neukunden: Bitte kalkulieren Sie bis zu 2 Wochen Vorlauf zwischen Eingang der ausgefüllten Rahmenbedingung bei der Nordbrief GmbH und der ersten Abholung bei Ihnen ein.

Online-Services & Kundenmaterial bestellen

Um unseren Kunden einen schnelleren und digitalen Service zu bieten, finden Sie auf unserer Homepage www.nordbrief-ostsee.de diverse Online-Services und Formulare:

Kundenmaterial online bestellen

PreLabel bestellen: In unserem Online-Formular können Sie ganz bequem Ihren Bedarf an PreLabeln bestellen. → formulare.nordbrief-ostsee.de/prelabel

Kundenmaterial bestellen: Bestellen Sie über unser Formular Einschreibebelege, Paketaufkleber sowie Tüten für höherwertige Sendungen. → formulare.nordbrief-ostsee.de/materialbestellungen

Online-Services

Reklamation: Nutzen Sie unser Online-Formular, um eine Nordbrief Sendung oder eine Zustellung zu reklamieren – dabei ist es egal, ob Sie der Briefempfänger oder der Briefversender sind. Bei unserem Reklamationsteam ist Ihr Anliegen in guten Händen. → formulare.nordbrief-ostsee.de/recherche

Abholung avisieren: Nutzen Sie unser Formular, um die Avisierung Ihrer Sendungen zu beauftragen. Senden Sie dieses Formular bis spätestens 14:00 Uhr am vorherigen Arbeitstag ab, damit wir Ihre Abholung zum gegebenen Zeitraum einplanen können. → formulare.nordbrief-ostsee.de/abholung

Kontaktformular: Sie können Ihre Anfragen auch über unser Kontaktformular einreichen. Ihre Nachricht wird zu den zuständigen Kollegen weitergeleitet, damit wir Ihre Anfrage schnellstmöglich am nächsten Werktag bearbeiten können. → formulare.nordbrief-ostsee.de/kontakt

Nachsende- und Lagerungsaufträge

Postlagerung: Für die Zeit Ihres Betriebsurlaubes können Sie online bequem einen Lagerungsauftrag Ihrer Sendungen beantragen. Ihren Lagerungsauftrag können Sie in unserem Online-Shop unter shop.nordbrief-ostsee.de auslösen.

Nachsendung: Sie sind mit Ihrem Unternehmen umgezogen und haben eine neue Anschrift? – In unserem Online-Shop unter shop.nordbrief-ostsee.de können Sie einen Nachsendeauftrag für 3, 6, 12 und 24 Monate beantragen.

Vertragsformulare & Testbriefprogramm

Kunden werben Kunden

Sie haben Kontakt zu einem Unternehmen, welches noch kein Nordbrief-Kunde ist und Sie denken, das Unternehmen hätte Interesse an uns? – Dann überzeugen Sie das Unternehmen doch vom Farbwechsel und senden Sie uns die Kontaktdaten über dieses Formular. Sichern sich jetzt Ihre Prämie und erhalten Sie jeweils 20 % Rabatt auf die nächsten drei Rechnungen!

Unsere Voraussetzungen: Der neu geworbene Kunde war in den vergangenen 6 Monaten nicht bei uns Kunde. Das Vertragsverhältnis des neuen Kunden dauert mindestens 3 Monate. Es muss in allen 3 Monaten eine Einspeisung von mindestens 50 Briefen durch den geworbenen Kunden erfolgen. Ist der geworbene Kunde nach diesen 3 Monaten immer noch bei uns Kunde, erhalten Sie jeweils 20% auf die nächsten drei Rechnungen.*

Weitere Informationen finden Sie in unserem Formular unter: formulare.nordbrief-ostsee.de/werben

Unter formulare.nordbrief-ostsee.de/kunde-werden können sich Ihre Partner als Kunde anmelden.

Teilnahme am Testbriefprogramm

Zur Messung unserer Zustellqualität nutzen wir verschiedene Kontrollinstrumente. Eines davon sind kontinuierliche Testsendungen, um eventuelle Unregelmäßigkeiten in unseren Prozessen aufzudecken und umgehend beheben zu können. Wenn Sie uns bei diesem Testbriefprogramm unterstützen und unsere Zustellqualität testen möchten, können Sie einfach an diesem kostenlosen Programm teilnehmen unter: formulare.nordbrief-ostsee.de/testbriefe

Und so funktionierts: Sie übermitteln uns über das folgende Formular einfach Ihre Adresse und wir senden Ihnen einmalig oder auch regelmäßig alle vier bis sechs Wochen, einen Testbrief zu. Tragen Sie Ihren Versandrhythmus einfach im Feld „Anmerkung“ mit.

Die Versendung erfolgt dann durch unser Qualitätsmanagement, so dass diese(r) Testbrief(e) in keiner Weise von außen erkennbar sind. Sobald Sie einen Testbrief erhalten, können Sie uns direkt über das Formular "*Testbrief melden*" informieren. Alternativ können Sie uns dazu auch per E-Mail, Telefon oder Fax kontaktieren. Anhand Ihrer Informationen haben wir dann die Möglichkeit festzustellen, ob unsere Prozesse von der Sendungsverarbeitung bis hin zur Zustellung bei Ihnen, wie vorgesehen erfolgen. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, können wir die Informationen dazu nutzen, um unsere Prozesse zu optimieren und die Qualität weiter zu verbessern.

Testbrief melden: formulare.nordbrief-ostsee.de/testbrief-melden

* gilt nur für Briefsendungen. Pakete und Warensendungen sind ausgeschlossen.

Inhalte und Aufbau Ihrer Rechnung

Beispiel

Auf der Rechnung (siehe unten) befinden sich alle in Anspruch genommenen Produkte (mit und ohne ausgewiesene Mehrwertsteuer). Die Rechnung gliedert sich wie folgt:

NB-Brief / Infopost: Sendungen, die von Nordbrief oder Partnern zugestellt werden.

DPAG-Brief (steuerpflichtig): Sendungen, die konsolidiert werden und an die Deutsche Post AG übergeben werden.

DPAG-Brief (ohne MWSt.): Sendungen, die ohne Konsolidierung, direkt an die DPAG abgegeben werden. Bei der DPAG wird keine Mehrwertsteuer erhoben.

Frankierservice DPAG: Frankierkosten fallen für Sendungen an, die sowohl konsolidiert werden. Dies betrifft auch die Sendungen von Beispiel 2.

Abrechnungszeitraum: 01.08.2022 bis 31.08.2022

Art-Nr.	Bezeichnung	Menge	E-Preis	MwSt	Rabatt	Gesamt
1000000110	DPAG-Standardbrief	1 Stück	0,8500 €	1*	1,00 %	0,8400 €
100000011	DPAG-Standardbrief-steuerpflichtig (a. l.)	1 Stück	0,8500 €	2*	16,00 %	0,7100 €
1000000110	DPAG-Standardbrief-steuerpflichtig	1 Stück	0,8500 €	2*	16,00 %	0,7100 €
900090010	Frankierservice DPAG	3 Stück	0,0300 €	2*		0,0900 €
11000001	NB-Standardbrief	1 Stück	0,7150 €	2*		0,7200 €
11000061	NB-Standardbrief-Info 20	1 Stück	0,4200 €	2*		0,4200 €
			Gesamt:			**3,49 €**
			zzgl. MwSt:			**0,50 €**
			Endsumme:			**3,99 €**

MwSt-Liste:

MwSt	Bezeichnung	Netto	Satz	Betrag
1*	verauslagte Beträge	0,84 €	0,00%	0,00 €
2*	19.0% MWSt	2,65 €	19,00%	0,50 €

Zahlbar innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug

Schon gewusst? – Auf Anfrage können Sie Ihre Rechnung auch digital erhalten.

Sie haben eine Frage zu Ihrer Rechnung?

Dann rufen Sie unseren Kundenservice während der Geschäftszeiten unter der **0800 – 1234 409 (Durchwahl 2)** kostenlos an oder schreiben Sie uns eine Mail an kundenservice@nordbrief-ostsee.de.

Online-Shop

In unserem Online-Shop können Sie jederzeit unsere vielfältigen Briefmarken mit regionalen Motiven bestellen. Darüber hinaus können Sie dort auch Nachsende- und Lagerungsaufträge auslösen oder Ihre eigene Wunschbriefmarke designen und bestellen.

Unser Online-Shop für die Bestellungen von Briefmarken

shop.nordbrief-ostsee.de

Registrierung

Es ist wichtig, dass Sie sich in unserem Online-Shop (neu-)registrieren, damit Sie eine Bestellung auslösen können.

Versandkosten

Bei einem Warenwert bis 20,00 € fallen 2,60 € Versandkosten an. Bei einem Warenwert ab 20,00 € erfolgt die Lieferung versandkostenfrei.

Lieferung

Lieferungen sind nur innerhalb Deutschlands möglich. Sendungen an Postfächer, Packstationen und in andere Länder können leider nicht ausgeführt werden.

Die Zustellung erfolgt Dienstag bis Samstag, in der Regel nach 2-3 Werktagen per Einwurf-Einschreiben. Die Lieferzeit für Wunschbriefmarken beträgt 7-10 Werktage.

Sofern bei Erhalt der Ware ein Transportschaden zu erkennen ist, muss uns dieser unverzüglich mitgeteilt werden, um Ansprüche zu sichern.

Zahlung

Als Zahlungsmöglichkeiten in unserem Online-Shop stehen Ihnen folgende Methoden zur Auswahl: SEPA-Lastschriftmandat, PayPal, Kreditkarte und auf Rechnung. Nachsende- und Lagerungsaufträge können Sie allerdings nicht auf Rechnung auslösen und per Lastschriftmandat nur über Paypal.

Die Rechnungsstellung erfolgt, je nach Zahlart, mittels gesonderter Post oder per E-Mail. Die möglichen Zahlarten werden am Ende der Bestellung angezeigt.

Kontakt - Kundenservice

Wir beantworten allgemeine Fragen zum Thema Nordbrief oder Ihren Rechnungen (Durchwahl 2), des Weiteren können Sie bei uns Ihre Nordbrief-Kisten, Kundenkarten uvm. bestellen (Durchwahl 3).

Unsere Rufnummer für Ihre Anfragen

0800 – 1234 409

Kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz.

Unsere Mail-Adresse für Ihre Anfragen

kundenservice@nordbrief-ostsee.de

Unser Online-Formular für die schnelle Einsendung Ihrer Anfrage

formulare.nordbrief-ostsee.de/kontakt

Servicezeiten

Sie erreichen uns von Montag bis Donnerstag zwischen 08:00 bis 16:30 Uhr. An Freitagen sind wir bis 15 Uhr für Sie da.

Außerhalb der Geschäftszeiten können Sie uns auch eine Nachricht an kundenservice@nordbrief-ostsee.de schreiben oder unser Kontaktformular nutzen. Ihre Anfrage wird am darauffolgenden Werktag schnellstmöglich bearbeitet.

Telefon-Durchwahlen

2 – Falls Sie eine Frage zu Ihren Rechnungen haben

3 – Falls Sie PreLabel, Kundenkarten, Einschreibe oder Paketlabel, Tüten für höherwertige Sendungen oder blaue Postkisten- oder Taschen bestellen wollen. Des Weiteren können Sie über die Durchwahl auch Ihre Abholung avisieren.

Kontakt - Briefmarkengeschäft

Ihr Ansprechpartner Sascha Ahlmann beantwortet Ihnen sämtliche Fragen zu unseren vielfältigen Briefmarken. Des Weiteren können Sie Ihre Briefmarken entweder über unseren Online-Shop oder auch direkt bei Herrn Ahlmann bestellen. Darüber hinaus erklären wir Ihnen auch gerne mehr über unser monatliches Briefmarken-Abo oder beraten Sie bezüglich einer Wunschbriefmarke für Ihren Bedarf.

Unsere Rufnummer für Ihre Anfragen

0451 – 144 4027

Kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz.

Unsere Mail-Adresse für Ihre Anfragen

briefmarken@nordbrief-ostsee.de

Unser Online-Shop für die Bestellungen von Briefmarken

shop.nordbrief-ostsee.de

Servicezeiten

Sie erreichen uns von Montag bis Donnerstag zwischen 08:00 bis 16:30 Uhr. An Freitagen sind wir bis 15 Uhr für Sie da.

Außerhalb der Geschäftszeiten können Sie uns auch eine Nachricht an briefmarken@nordbrief-ostsee.de schreiben. Ihre Anfrage wird am darauffolgenden Werktag schnellstmöglich bearbeitet.

Sind Sie zufrieden mit unserer Dienstleistung? – Bewerten Sie uns!

Ein zugestellter Brief ist kein Kundenerlebnis, sondern eine Selbstverständlichkeit. Sie fragen sich sicherlich, weshalb Sie uns dann bewerten sollten?

Hinter dem Namen Nordbrief verbirgt sich ein ganzes Team von Mitarbeitern, welches stets daran interessiert ist, die Bedürfnisse unserer Kunden auf allen Wegen bestmöglich zufriedenzustellen – bei über 80 Millionen Sendungen pro Jahr eine verantwortungsvolle Aufgabe. Doch mal ehrlich…

…wer kommt schon auf die Idee, einen Postdienstleister auch nach der Zustellung eines Briefes positiv zu bewerten?

Unser Kundenservice ist mit einer Erreichbarkeit von 95 % eine der Stärken von NordBrief und klärt Ihre Anliegen im Handumdrehen, Google hingegen nicht: **Dennoch wird eher eine negative Bewertung bei Google hinterlassen, anstatt unserem Kundenservice eine Aufklärungschance zu geben.**

Egal ob Hochsommer, Sturm oder Winter – über 1.400 blaue Zusteller*innen sind täglich unterwegs, um Ihre Briefe zu jeder Jahreszeit pünktlich zuzustellen: **Dennoch werden alle unsere Zusteller*innen ohne Rücksicht in einen Topf geworfen und pauschal bewertet.**

Hinter jedem Brief steht eine ganze Prozesskette an Menschen, die täglich in unseren Sortierzentren dafür sorgen, dass Ihre Briefe rechtzeitig für den Versand vorbereitet werden – auch wenn es mal brenzlig wird: **Dennoch wird die Arbeit unserer fleißigen Mitarbeiter*innen bei den Bewertungen nicht berücksichtigt.**

Am Ende zählt nur eins – der Brief: **Dennoch erreichen uns leider häufig nur negative Bewertungen, obwohl wir jährlich über 80 Millionen Briefe versenden und pünktlich zustellen.**

Als Postdienstleister ist es somit eine große Herausforderung positive Bewertungen auf den gängigen Online-Portalen zu generieren. Wir würden uns freuen, wenn Sie sich 2 Minuten Zeit nehmen würden, um eine positive / konstruktive Bewertung über Ihre Erfahrung zu teilen. Wir wären Ihnen dafür sehr dankbar: **Einfach einen QR-Code scannen oder unter:** www.nordbrief-ostsee.de/bewertung

Nordbrief GmbH

Herrenholz 12

23556 Lübeck

Handelsregister: HRB 24492

Registergericht: Amtsgericht Lübeck

Vertreten durch die Geschäftsführer: Mats Bergemann, Tino Borde

Umsatzsteuer

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 255928277

Kontakt

Homepage: www.nordbrief-ostsee.de

Kostenlose Service-Hotline: 0800 / 1234 409

Mail (Kundenservice): kundenservice@nordbrief-ostsee.de

Mail (Reklamation): reklamation@nordbrief-ostsee.de

Mail (Briefmarken): briefmarken@nordbrief-ostsee.de

Weitere Niederlassungen

Standort Rostock: Richard-Wagner-Straße 1a, 18055 Rostock

Standort Kiel: Edisonstraße 3, 24145 Kiel

Social-Media

Facebook: NordBrief GmbH

Instagram: nordbrief_online

LinkedIn: NordBrief GmbH

Xing: NordBrief GmbH

Google MyBusiness: NordBrief GmbH

Ein Unternehmen der MADSACK Mediengruppe

Versand mit finanziellem Klimabeitrag
ClimatePartner.com/12910-2310-1001