

Anliefervorschriften für Lieferanten und Logistikdienstleister

Delivery Guidelines for Suppliers and Logistics Service Providers

Erstellt am/created on: 05.03.2026
Gültig ab/effectiv as of: 01.05.2026

Verfasser/author: Löffler, P.
Mehnert, L.

Prüfer/reviewer: Löffler, P.
Freigeber/approver: Löffler, P.

Inhaltsverzeichnis

Teil A: Liefervorschriften	3
1 Gender Disclaimer	3
2 Gegenstand und Zweck	3
3 Inkrafttreten	3
4 Allgemeines zum Anliefern	3
4.1 Zwischenlagern	3
4.2 Allgemeine Anlieferzeiten	4
4.3 Kommunikation und Avisierung	4
4.4 Sicherheitsvorgaben	4
4.5 Verkehrskonzept / Geländeübersicht	6
5 Verpackungsvorschriften	6
6 Kennzeichnung und Lieferschein	7
6.1 Kennzeichnung	7
6.2 Lieferscheine	8
7 Qualitätssicherung und Lieferantenbewertung	8
8 Vereinbarung	9
9 Änderungsverzeichnis	9
Teil B: Anleitung onDock-Plattform	10
1 Menüverwaltung	10
2 Anmeldung und Registrierung	11
2.1 Erstellen eines Benutzerkontos	11
2.2 Anmelden	13
2.3 Passwort vergessen	13
3 Anlegen und Verwalten von Buchungen	13
3.1 Anlegen einer Buchung	13

3.2	Verwalten von Buchungen.....	16
Teil C: Delivery specifications		18
1	Gender Disclaimer	18
2	Subject matter and purpose	18
3	Effective date	18
4	General information on deliveries.....	18
4.1	Interim storage	18
4.2	General delivery times.....	19
4.3	Communication and notification	19
4.4	Safety requirements	19
4.5	Traffic Concept / Site Plan.....	21
5	Packaging requirements	21
6	Labelling and delivery note	22
6.1	Labelling	22
6.2	Delivery notes	23
7	Quality Assurance and Supplier Evaluation.....	23
8	Agreements	24
9	Change log	24
Teil D: Guidance onDock-platform		25
1	Changing the language to English	25
2	Navigation of the menu bar	25
3	Creating an account and logging in.....	26
3.1	How to create your account.....	26
3.2	Log in.....	28
3.3	Forgot your password	28
4	How to create and manage bookings.....	29
4.1	How to create a booking.....	29
4.2	Manage your bookings.....	32

Teil A: Liefervorschriften

1 Gender Disclaimer

Ausschließlich zum Zweck der besseren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Schreibweise verzichtet. Alle personenbezogenen Bezeichnungen in diesem Dokument (und allen eingebundenen Dokumenten) sind somit geschlechtsneutral zu verstehen.

2 Gegenstand und Zweck

Diese Anliefervorschrift ist für alle Lieferanten und Logistikdienstleister verbindlich und integraler Bestandteil unserer Einkaufs- und Lieferbedingungen. Sie definiert die verbindlichen Standards für die Anlieferung von Waren an unsere Standorte und dient der Sicherstellung einer reibungslosen, sicheren und qualitätsgerechten Warenannahme.

Das Ziel ist es, Verzögerungen, Transportschäden, Zusatzkosten und Prozessstörungen zu vermeiden sowie eine effiziente und partnerschaftliche Zusammenarbeit zu gewährleisten. Die Vorschrift gilt für alle Lieferungen, unabhängig von Transportart, Liefermenge oder Herkunft.

3 Inkrafttreten

Wenn nicht an anderer Stelle gesondert festgelegt, ist diese Anweisung für die Franke GmbH gültig und tritt mit dem, auf dem Titelblatt genannten Gültigkeitsdatum in Kraft.

4 Allgemeines zum Anliefern

4.1 Zwischenlagern

Die Ware ist direkt von geschützten und klimatisierten Lagerorten zum Versand bereitzustellen oder zwischenzulagern. Längere Zwischenlagerung bei überdachten Lagerorten und Lagerung im Außenbereich sind zu unterbinden.

4.2 Allgemeine Anlieferzeiten

Anlieferungen erfolgen ausschließlich an die in der Bestellung angegebene Adresse. Ein Anfahrtsplan mit Zufahrts- und Abladeinformationen ist in Abschnitt 4.5 enthalten. Öffnungszeiten des zentralen Wareneingangs sind Montag bis Freitag von 07:00 bis 14:45 Uhr. Lieferungen außerhalb dieser Zeiten erfordern eine schriftliche Genehmigung.

4.3 Kommunikation und Avisierung

Jede Anlieferung ist **mindestens 24 Stunden** im Voraus anzumelden. Die Anmeldung erfolgt ausschließlich über unser Online-Zeitslotbuchungssystem onDock. Eine detaillierte Anleitung zur Anmeldung und Nutzung finden Sie in diesem Dokument unter Teil B: Anleitung onDock-Plattform. Eine bestätigte Zeitbuchung ist **Voraussetzung** für die Annahme der Lieferung. Lieferungen müssen zum gebuchten Termin erfolgen und von dem Fahrer am zentralen Wareneingang (Werk 4) angemeldet werden. In der Avisierung ist die Anzahl der Packstücke anzugeben.

Die Kommunikation erfolgt vorrangig per E-Mail an die in der Bestellung genannten Ansprechpartner. In dringenden Fällen, wie bspw. einer verspäteten Anlieferung am Tag der SLOT-Buchung steht, die telefonische Kontaktaufnahme während der Öffnungszeiten (Montag bis Freitag, 07:00 bis 14:45 Uhr) zur Verfügung.

4.4 Sicherheitsvorgaben

Alle Fahrer haben beim Betreten unseres Betriebsgeländes die geltenden Sicherheitsvorschriften einzuhalten, insbesondere das **Tragen von Warnweste und Sicherheitsschuhen**. Die Entladung erfolgt durch unser Personal, eine Eigenentladung nur nach vorheriger Freigabe. Schäden oder Abweichungen sind unverzüglich zu melden und schriftlich zu dokumentieren.

Sicherheitsvorschriften für den Aufenthalt von LKW-Fahrern auf dem Firmengelände

Safety regulations for lorry drivers on the company premises

Tragepflicht für Sicherheitsschuhe und Warnweste.

Safety shoes and high-visibility waistcoats must be worn.

Benutzungsverbot für betriebseigene Flurförderzeuge.

Ban on the use of company-owned industrial trucks.

**Rauchen ist mit Ausnahme in den Raucher-bereichen
verboten.**

Smoking is prohibited except in the smoking areas.

Alkohol und Drogen sind verboten.

Alcohol and drugs are prohibited.

**Zutritt zu den Produktions- und Verwaltungsgebäuden ist
verboten.**

Access to the production and administration buildings is
prohibited.

Höchstgeschwindigkeit ist 10 km/h.

Maximum speed is 10 km/h.

Правила безопасности для водителей грузовых автомобилей на территории компании

Przepisy bezpieczeństwa dla kierowców ciężarówek na terenie
firmy

**Обязательное ношение защитной обуви и жилетов
повышенной видимости.**

Obowiązek noszenia obuwia ochronnego i kamizelek
odblaskowych.

**Использование промышленных грузовиков, принадлежащих
компании, запрещено.**

Używanie wózków przemysłowych należących do firmy jest
zabronione.

Курение запрещено, кроме как в местах для курения.

Palenie jest zabronione, z wyjątkiem miejsc dla palących.

Алкоголь и наркотики запрещены.

Alkohol i narkotyki są zabronione.

**Доступ в производственные и административные здания
запрещен.**

Dostęp do budynków produkcyjnych i administracyjnych jest
zabroniony.




Максимальная скорость - 10 км/ч.

Maksymalna prędkość wynosi 10 km/h.



4.5 Verkehrskonzept / Geländeübersicht



-  = Zentraler Wareneingang Werk 4
-  = Abladestellen
-  = Zufahrtstore

5 Verpackungsvorschriften

Alle Waren sind gemäß den festgelegten Verpackungsstandards anzuliefern. Zulässig sind ausschließlich unbeschädigte, saubere Europaletten (EPAL) (1200 × 800 mm), Industriepaletten oder abgestimmten Ladungsträgern.

Die Ladeeinheiten müssen transportsicher fixiert sein – vorzugsweise durch Kantenschutz, Antirutschmatten, Stretchfolie oder Umreifungsband.

Metallteile oder andere korrosionsgefährdete Produkte sind mit geeignetem Korrosionsschutz, z. B. durch VCI-Materialien, Korrosionsschutzöl oder Trockenmittel, zu versehen.

Ebenso ist Sorge zu tragen, dass bearbeitete Oberflächen während des Transports nicht verkratzt oder ähnlich beschädigt werden können. Hierfür sind entsprechende Verpackungsmaterialien oder passende Formeinsätze zu nutzen.

Jede Ladeinheit darf nur Artikel einer Materialnummer enthalten (sortenrein), sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist. In diesem Fall muss eine deutliche und stabile Trennung zwischen den Artikeln erfolgen. Kleinst- und Kleinteile sowie Kleinpakete sind auf der Palette deutlich sichtbar und zugänglich zu platzieren.

Die maximale Stapelhöhe darf 1.200 mm nicht überschreiten, es sei denn, andere Maße wurden mit unserer Logistikabteilung abgestimmt. Das maximale Palettengewicht beträgt 1.000 kg. Die Unterfahrhöhe muss mindestens 90 mm betragen, um einen Transport mittels Stapler oder Hubwagen problemlos zu ermöglichen.

Die Unternehmensvision der Franke GmbH orientiert sich an Nachhaltigkeit und ethischer Korrektheit und verpflichtet sich der Einhaltung von international anerkannten Regularien bezüglich Umweltschutzes. Wir bevorzugen wiederverwendbare Verpackungen. Einwegverpackungen sind auf ein Minimum zu reduzieren. Styropor, Holzspäne oder nicht recyclingfähige Füllmaterialien sind zu vermeiden.

6 Kennzeichnung und Lieferschein

6.1 Kennzeichnung

Jede Ladeinheit ist mit einem gut lesbaren Etikett zu versehen. Das Etikett muss folgende Informationen enthalten:

- Bestellnummer
- Materialnummer und Artikelbezeichnung
- Chargen – oder Losnummern
- Stückzahl pro Ladeinheit
- Brutto – und Nettogewicht
- Barcode zu Bestell- und Liefernummer

Das Etikett kann bspw. folgenden Aufbau haben:



Etiketten sind seitlich an der Ladeeinheit anzubringen, sodass sie ohne Bewegen der Ware gescannt werden können.

6.2 Lieferscheine

Jede Anlieferung muss von einem Lieferschein in zweifacher Ausführung begleitet werden. Der Lieferschein muss sich in einem Lieferscheintaschenhalter an der Außenseite der Ladeeinheit befinden und darf nicht lose auf der Ware liegen.

Der Lieferschein muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Vollständige Lieferadresse und Absenderangaben
- Bestellnummer und ggf. Rahmenvertragsnummer
- Materialnummer und Artikelbezeichnung
- **Neu: Barcode mit Franke Bestellnummer und Lieferscheinnummer**
- Menge (Soll-/Ist-Menge)
- Anzahl und Art der Packstücke
- Gesamtgewicht
- Chargen- oder Seriennummern (falls relevant)
- Hinweise zu besonderen Handhabungen (z. B. Temperaturführung, Gefahrgut)

Fehlende oder unvollständige Lieferscheine **führen zu einer Nichtannahme** der Ware bzw. in jedem Fall zu einer Verzögerung bei der Wareneingangsbuchung.

7 Qualitätssicherung und Lieferantenbewertung

Alle Anlieferungen werden bei Wareneingang geprüft. Die Ergebnisse fließen in die Lieferantenbewertung ein, bei der Pünktlichkeit, Verpackungsqualität,

Dokumentationsvollständigkeit und Schadensquote berücksichtigt werden. Abweichungen führen zu Korrekturmaßnahmen; wiederholte Verstöße können Lieferstopps zur Folge haben.

8 Vereinbarung

Es gilt als vereinbart, dass die Franke GmbH bei Verstößen gegen diese Vorschrift das Recht hält, Lieferung rückweisen zu können. Sämtliche entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Lieferanten.

9 Änderungsverzeichnis

Alle zu prüfenden Änderungen zur Vorgängerversion sind mit dem HEX-Farbcode 75C0EC / RGB-Farbcode Rot 117 – Grün 192 – Blau 236 fettgedruckt hervorzuheben.

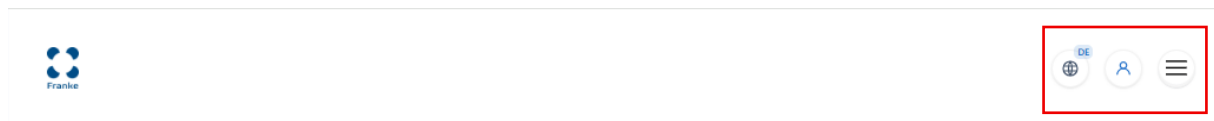
Tabelle 1: Änderungsverzeichnis

Änderungsdatum	Geändert von:	Kurzbeschreibung der Änderung
04.03.2026	Löffler, P.; Mehnert, L.	Erstellung des Dokuments
15.04.2026	Mehnert, L.	Überarbeitung des Dokuments

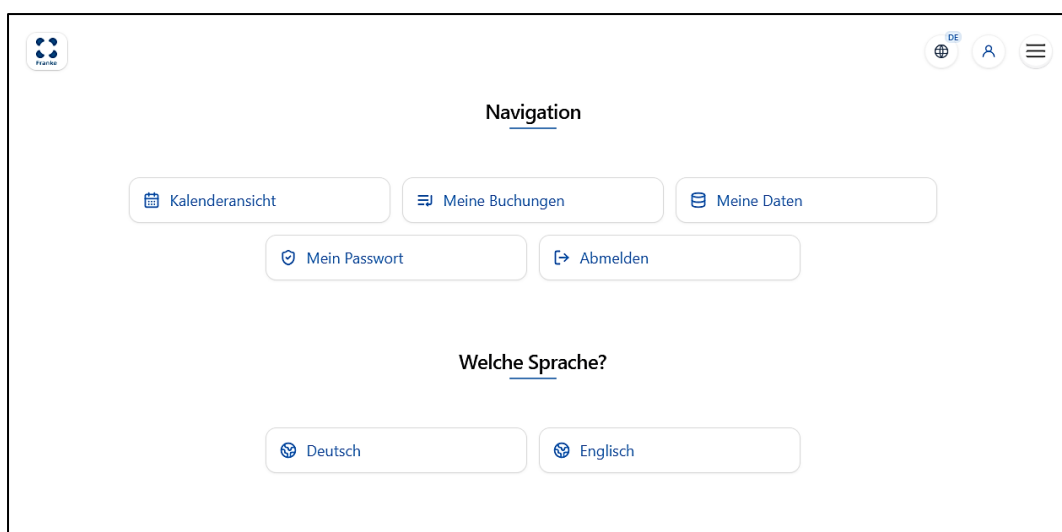
Teil B: Anleitung onDock-Plattform

1 Menüverwaltung

Im folgenden Text wird die Menüleiste am oberen Bildschirmrand erklärt.



1. Über das **Globussymbol** (linkes Icon oben rechts) kann die Sprache geändert werden. Als Sprachen stehen **Deutsch (DE)** und **Englisch (EN)** zur Verfügung. Die Abkürzung rechts oben am Icon zeigt an, welche Sprache momentan ausgewählt ist.
2. Über das Symbol in der Mitte, gelangen Sie zur Anmeldung. Sollten Sie bereits angemeldet sein, erscheint eine Navigationsleiste, mit weiteren Menüpunkten.
 - 2.1. Über die Fläche Kalenderansicht können Sie eine neue Buchung anlegen. Mehr dazu unter „**Anlegen einer Buchung**“.
 - 2.2. Über „Meine Buchungen“ können Sie Ihre Buchungen einsehen und Verwalten (siehe „**Verwalten von Buchungen**“).
 - 2.3. Unter „**Meine Daten**“ können Sie Ihre Kontodaten bei Bedarf ändern.
 - 2.4. „Mein Passwort“ ermöglicht es Ihnen, Ihr Passwort bei Bedarf zu ändern. Hierzu ist es erforderlich, dass Sie Ihr bisheriges Passwort kennen.



3. Über das Symbol auf der rechten Seite erhalten Sie bereits vor der Anmeldung die Möglichkeit eine Buchung zu starten oder sich anzumelden. Sollten Sie bereits angemeldet sein, öffnet sich dasselbe Menü wie oben.

Achtung:

Ohne vorherige Anmeldung kann keine Buchung durchgeführt werden.

2 Anmeldung und Registrierung

In den folgenden Abschnitten wird erklärt, wie Sie sich erfolgreich registrieren, anmelden und bei Bedarf Ihr Passwort zurücksetzen können.

2.1 Erstellen eines Benutzerkontos

1. Sie die Webseite über den folgenden Link auf. Über diesen gelangen Sie automatisch zur Registrierung. (<https://franke-gmbh.ondock.de/registrieren/cid/d5fc22d9-acc9-4107-9a29-335de2534962>)
2. Um erfolgreich ein **Benutzerkonto** zu erstellen, müssen Sie alle Felder auf der Registrierungsseite ausfüllen. Unter diesem Text finden Sie ein Beispiel für die Registrierung. Nach der erfolgreichen Registrierung wird eine E-Mail mit einem Bestätigungslink an die angegebene Adresse geschickt. Über diesen Link muss die Registrierung **innerhalb von 2 Tagen** bestätigt werden. Wird die Registrierung nicht innerhalb der 2 Tage abgeschlossen, werden die hinterlegten Daten automatisch gelöscht.

Das Passwort **muss** folgende Bedingungen erfüllen:

- Mindestlänge 8 Zeichen
- mindestens 1 Buchstabe (a-z)
- mindestens 1 Zahl (0-9)
- und mindestens 1 Sonderzeichen (z. B. !, @, #, etc.).

Vorname*

Nachname*

Firma*

E-Mail*

Benutzername*

Passwort*

Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein und mindestens folgende Kriterien erfüllen: 1 Buchstabe (a-z oder A-Z), 1 Zahl (0-9), 1 Sonderzeichen (z.B. !, @, #, \$, %, etc.).

Bitte lesen und bestätigen Sie die folgenden Bedingungen, um Ihre Registrierung abzuschließen:*

Ich habe die [Datenschutzerklärung](#) des Verantwortlichen Franke GmbH gelesen und zur Kenntnis genommen. Ich bin mit der dort beschriebenen Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten im Rahmen der Registrierung und Buchungsfunktionen einverstanden. Mir ist bekannt, dass ich diese Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft per E-Mail an info@franke-gmbh.de widerrufen kann.

Ich habe die [Nutzungsbedingungen](#) gelesen, verstanden und akzeptiere sie.

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt durch Franke GmbH als Verantwortlichen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Ihre Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies für die Durchführung und Abwicklung Ihrer Registrierung sowie der in der Datenschutzerklärung genannten Zwecke erforderlich ist. Die technische Bereitstellung dieser Plattform erfolgt durch die webfaktor GmbH (onDock) als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO.

Notieren oder speichern Sie sich Ihren **Benutzernamen und das Passwort**, da diese zur Anmeldung benötigt werden.

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, finden Sie unter „Passwort vergessen“ eine Anleitung zum Zurücksetzen Ihres Passwortes.

Hinweis:

Das Versenden der Mail kann einige Minuten in Anspruch nehmen. Bitte prüfen Sie gegebenenfalls Ihren Spam-Ordner.

Bitte beachten Sie:

Nach **45 Tagen Inaktivität** (kein Login) wird Ihr Account automatisch gelöscht und Sie müssen sich erneut registrieren. Hierdurch ist es zu empfehlen, sich einmal im Monat anzumelden, um dies zu verhindern.

4. Durch Klicken des mittleren Icons oben rechts gelangen Sie zur Anmeldeseite zurück. Hier können Sie sich nach der Bestätigung mit Ihrem gewählten Benutzernamen und Passwort anmelden.

2.2 Anmelden

1. Über den folgenden Link gelangen Sie direkt zur Anmeldeseite. (<https://franke-gmbh.ondock.de/login/cid/d5fc22d9-acc9-4107-9a29-335de2534962>)

Optional gelangen Sie auf diese auch durch Klicken des mittleren Icons oben rechts.



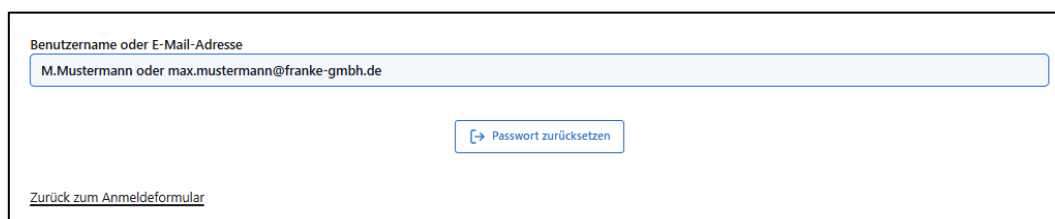
The screenshot shows a login form with the following elements:

- Label: Benutzername:
- Input field: M.Mustermann
- Label: Passwort:
- Input field:
- Button: [→ Anmelden]
- Link: [Passwort vergessen?](#)
- Link: [Benutzerkonto erstellen](#)

2. Hier können Sie sich mit Ihren zuvor festgelegten Daten (Benutzername und Passwort) anmelden, um Buchungen zu vorzunehmen und zu verwalten.

2.3 Passwort vergessen

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie über „**Passwort vergessen?**“ mithilfe Ihres Benutzernamens oder Ihrer E-Mailadresse das Passwort zurücksetzen. Hierzu erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link zum Zurücksetzen des Passworts. Dies kann einige Minuten dauern. Die Anforderungen des neuen Passworts sind dieselben, wie zuvor im Abschnitt 2.1 genannt.



The screenshot shows a password reset form with the following elements:

- Label: Benutzername oder E-Mail-Adresse
- Input field: M.Mustermann oder max.mustermann@franke-gmbh.de
- Button: [→ Passwort zurücksetzen]
- Link: [Zurück zum Anmeldeformular](#)

3 Anlegen und Verwalten von Buchungen

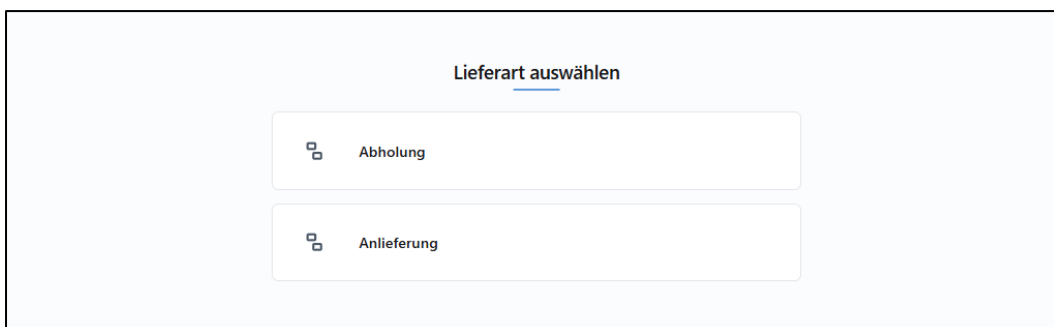
Im Folgenden wird anhand eines Beispiels erklärt, wie der **Buchungsvorgang** abläuft und wie bestehende Buchungen verwaltet werden können.

3.1 Anlegen einer Buchung

Hier finden Sie eine **Erklärung zum Anlegen** einer Buchung. Bitte beachten Sie, dass Sie während des Buchungsvorgangs nur über die Schaltflächen der Webseite zum vorherigen

Punkt zurückgelangen. Sollten Sie über Ihren Browser zurückgehen, wird der Buchungsvorgang abgebrochen und Sie müssen die Seite neu laden.

1. Sie können über verschiedene Wege zum Start einer Buchung gelangen.
 - Der folgende Link führt Sie direkt zum Buchungsstart. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie vor dem Beginn des Buchungsvorgangs angemeldet sind. Eine nachträgliche Anmeldung verwirft die bis dato ausgewählten Daten.
(<https://franke-gmbh.ondock.de/kalenderansicht/cid/d5fc22d9-acc9-4107-9a29-335de2534962>)
 - Wenn Sie bereits angemeldet sind, können Sie über das mittlere und rechte Symbol der Menüleiste mit dem Feld „Kalenderansicht“ zum Buchungsstart gelangen.
2. Im ersten Schritt wählen Sie aus, ob es sich um eine **Abholung oder Anlieferung** handelt.

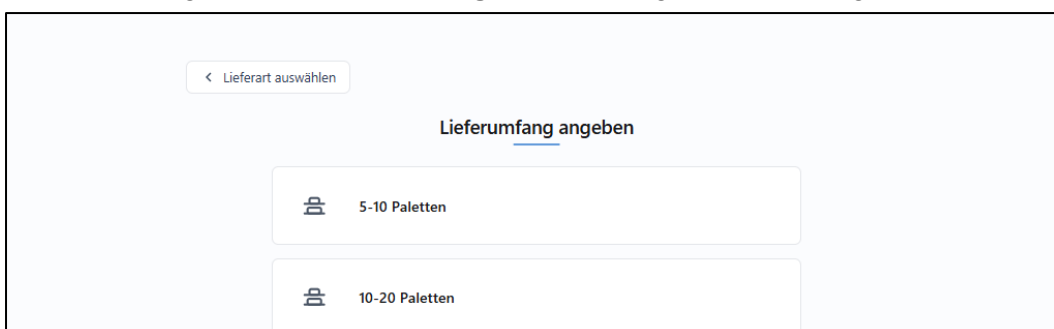


Lieferart auswählen

Abholung

Anlieferung

3. Als Nächstes geben Sie den **Umfang** der Lieferung oder Abholung an.



< Lieferart auswählen

Lieferumfang angeben

5-10 Paletten

10-20 Paletten

4. Jetzt können Sie den gewünschten Zeitslot auswählen. Hierzu wird zunächst der **Wunschtag** in der Kalenderansicht ausgewählt. Feiertage haben einen orangenen gestrichelten Rahmen und können, wie das Wochenende auch, nicht gewählt

werden. Der gewählte Tag wird in einem dunkleren Blau markiert.

Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
15.12	16.12	17.12	18.12	19.12	20.12	21.12
22.12	23.12	24.12	25.12	26.12	27.12	28.12
29.12	30.12	31.12	01.01	02.01	03.01	04.01
05.01	06.01	07.01	08.01	09.01	10.01	11.01

5. Wenn Sie Ihren Wunschtage gewählt haben, werden Sie automatisch nach unten zur Wahl der Uhrzeit geleitet. Hier können Sie die gewünschte **Uhrzeit** und den **Anlieferort** wählen.

Früh	Vormittag	Nachmittag
------	-----------	------------

Die Zeiten sind unterteilt in

- Früh (07:00 – 09:00 Uhr)
- Vormittag (09:30 – 12:00 Uhr)
- Nachmittag (12:00 – 18:00 Uhr).

Durch Auswählen einer der Zeiten, gelangen Sie automatisch zu dem gegebenen Zeitraum.

Hinweis: Nach 14:45 Uhr kann **nur noch bei Werk 6 angeliefert** werden, melden Sie sich hierzu bitte unter 07361/920254. Nach 18:00 Uhr ist eine Anlieferung nicht mehr möglich.

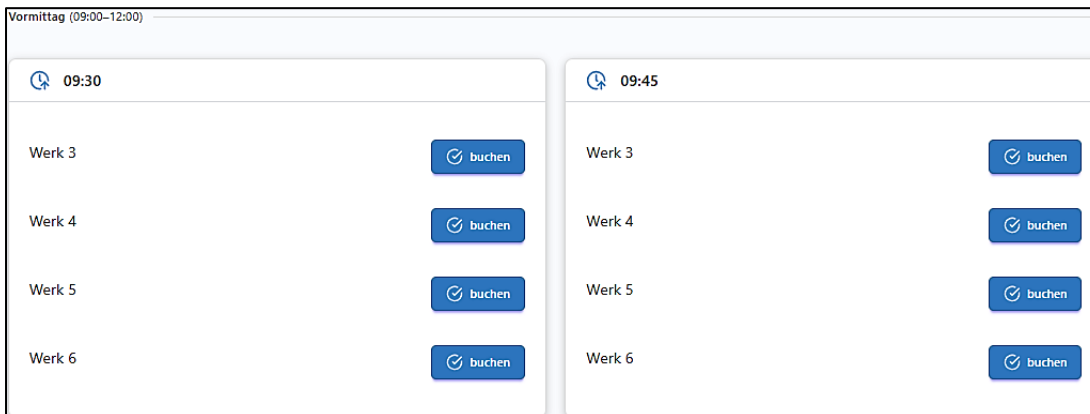
Bitte beachten Sie zudem, dass werksübergreifend zwischen **09:00 Uhr und 09:30 Uhr und 12:00 – 12:30 Uhr keine Anlieferung oder Abholung möglich ist.**

Die Öffnungszeiten lauten wie folgt:

- Werk 3, Werk 4 und Werk 5
 - 07:00 Uhr – 09:00 Uhr
 - 09:30 Uhr – 12:00 Uhr
 - 12:30 Uhr – 14:45 Uhr

- Werk 6
 - 07:00 Uhr – 09:00 Uhr
 - 09:30 Uhr – 13:00 Uhr
 - 14:30 Uhr – 18:00 Uhr /Hinweis: Nur Anlieferung nach 14:45 Uhr

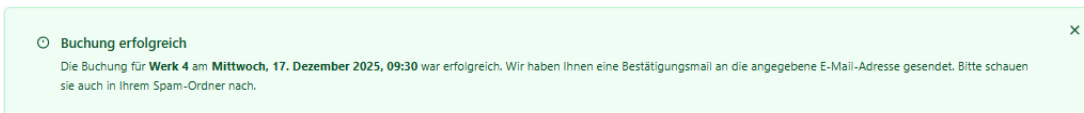
6. Hier können Sie Ihre **Wunschzeit und den Ort** buchen. Zum Schluss müssen Sie die Buchung noch bestätigen.



Vormittag (09:00–12:00)

09:30	09:45
Werk 3 <input type="button" value="buchen"/>	Werk 3 <input type="button" value="buchen"/>
Werk 4 <input type="button" value="buchen"/>	Werk 4 <input type="button" value="buchen"/>
Werk 5 <input type="button" value="buchen"/>	Werk 5 <input type="button" value="buchen"/>
Werk 6 <input type="button" value="buchen"/>	Werk 6 <input type="button" value="buchen"/>

Nach einer erfolgreichen Buchung werden Sie zum Buchungsstart geleitet und es erscheint eine Buchungsbestätigung. Zudem erhalten Sie eine Bestätigungsmail mit allen Details.



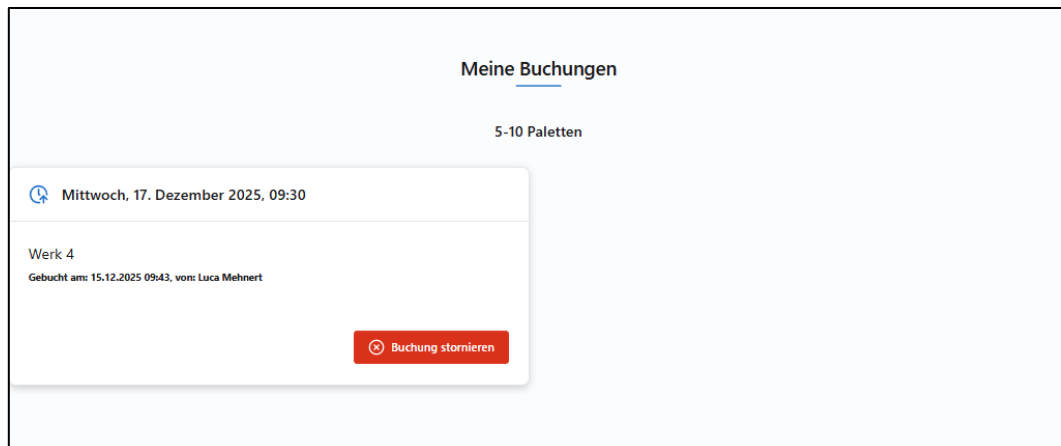
○ Buchung erfolgreich ×
Die Buchung für **Werk 4** am **Mittwoch, 17. Dezember 2025, 09:30** war erfolgreich. Wir haben Ihnen eine Bestätigungsmail an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Bitte schauen sie auch in Ihrem Spam-Ordner nach.

Wichtig:

Durch die Auswahl des Ortes entfällt die wie bisher gewohnte Anmeldung in unserem zentralen Wareneingang nicht. Die Anmeldung auf der Webseite dient nur der verbindlichen Koordinierung und Planung aller Anlieferungen und Abholung. Ohne die vorherige Anmeldung ist die Anlieferung und Abholung zukünftig nicht möglich.

3.2 Verwalten von Buchungen

Über „**Meine Buchungen**“ im Navigationsmenü gelangen Sie zu Ihren Buchungen, wo Sie diese einsehen und stornieren können. Wenn Sie eine Buchung verschieben möchten, stornieren Sie die zuvor gebuchte und erstellen anschließend eine neue Buchung zum neuen gewünschten Zeitpunkt. Die Bestätigung der Stornierung wird Ihnen anschließend auf der Seite und schriftlich per Mail bestätigt.



Sollte sich die Uhrzeit der Abholung oder Anlieferung verspäten, wodurch der Termin der Buchung nicht eingehalten werden kann, können Sie sich unter der Nummer **07361 920 178** melden.

Teil C: Delivery specifications

1 Gender Disclaimer

For the sole purpose of improved readability, gender-specific terminology is not used. Therefore, all personal designations in this document (and in all incorporated documents) are to be understood as gender neutral.

2 Subject matter and purpose

These Delivery Instructions are binding on all suppliers and logistics service providers and form an integral part of our Terms and Conditions of Purchase and Delivery. They set binding standards for the delivery of goods to our sites and serve to ensure the smooth, safe and quality-compliant receipt of goods.

The aim is to avoid delays, damage in transit, additional costs and process disruptions, and to ensure efficient cooperation based on partnership. These instructions apply to all deliveries, regardless of the mode of transport, delivery quantity or place of origin.

3 Effective date

Unless otherwise specified separately, this instruction applies to Franke GmbH and comes into effect on the validity date stated on the title page.

4 General information on deliveries

4.1 Interim storage

The goods shall be made available for dispatch or temporarily stored directly from protected and climate-controlled storage locations. Prolonged interim storage at covered storage locations and outdoor storage must be avoided.

4.2 General delivery times

Deliveries shall be made exclusively to the address specified in the purchase order. A route map with information on access and unloading is provided in Section 4.5. The opening hours of the central goods receiving department are Monday to Friday from 7:00 am to 2:45 pm. Deliveries outside these hours require written authorisation.

4.3 Communication and notification

Each delivery must be notified at least 24 hours in advance. Notifications must be made exclusively via our online time slot booking system, onDock. Detailed instructions on how to register and use the system can be found in this document under Part B: Instructions for the onDock platform. A confirmed time slot booking is a prerequisite for the delivery to be accepted. Deliveries must be made on the date and time booked and must be reported by the driver at the central goods receiving area (Plant 4). The number of packages must be specified in the notification. Communication shall primarily take place by email to the contact people specified in the order. In urgent cases, such as delayed deliveries on the day of the SLOT booking, it is possible to contact us by telephone during business hours (Monday to Friday, 7:00 am to 3:30 pm).

4.4 Safety requirements

When entering our premises, all drivers must comply with the applicable safety regulations, in particular, they must wear a high-visibility vest and safety footwear. Unloading shall be carried out by our staff; self-unloading is permitted only with prior authorisation. Any damage or discrepancies must be reported immediately and documented in writing.

Logistic Guidelines

Delivery Guidelines for Suppliers and Logistics Service Providers



Sicherheitsvorschriften für den Aufenthalt von LKW-Fahrern auf dem Firmengelände

Safety regulations for lorry drivers on the company premises

Tragepflicht für Sicherheitsschuhe und Warnweste.

Safety shoes and high-visibility waistcoats must be worn.

Benutzungsverbot für betriebseigene Flurförderzeuge.

Ban on the use of company-owned industrial trucks.

Rauchen ist mit Ausnahme in den Raucher-bereichen verboten.

Smoking is prohibited except in the smoking areas.

Alkohol und Drogen sind verboten.

Alcohol and drugs are prohibited.

Zutritt zu den Produktions- und Verwaltungsgebäuden ist verboten.

Access to the production and administration buildings is prohibited.

Höchstgeschwindigkeit ist 10 km/h.

Maximum speed is 10 km/h.

Правила безопасности для водителей грузовых автомобилей на территории компании

Przepisy bezpieczeństwa dla kierowców ciężarówek na terenie firmy

Обязательное ношение защитной обуви и жилетов повышенной видимости.

Obowiązek noszenia obuwia ochronnego i kamizelek odblaskowych.

Использование промышленных грузовиков, принадлежащих компании, запрещено.

Używanie wózków przemysłowych należących do firmy jest zabronione.

Курение запрещено, кроме как в местах для курения.

Palenie jest zabronione, z wyjątkiem miejsc dla palących.

Алкоголь и наркотики запрещены.

Alkohol i narkotyki są zabronione.

Доступ в производственные и административные здания запрещен.

Dostęp do budynków produkcyjnych i administracyjnych jest zabroniony.




Максимальная скорость - 10 км/ч.

Maksymalna prędkość wynosi 10 km/h.



4.5 Traffic Concept / Site Plan



-  = Central Goods Reception (Plant 4)
-  = Delivery points
-  = Access points

5 Packaging requirements

All goods must be delivered in accordance with the specified packaging standards. Only undamaged, clean Euro pallets (EPAL) (1200 × 800 mm), industrial pallets or approved load carriers are permitted.

The load units must be secured for transport – preferably using edge protection, anti-slip mats, stretch film or strapping.

Metal parts or other products susceptible to corrosion must be provided with suitable corrosion protection, e.g. using VCI materials, anti-corrosion oil or desiccants.

Care must also be taken to ensure that machined surfaces cannot be scratched or similarly damaged during transport. Appropriate packaging materials or suitable mould inserts must be used for this purpose.

Each loading unit must contain only items with the same material number (single-type load), unless otherwise agreed in writing. In this case, a clear and secure separation must be maintained between the items. Micro-parts, small parts and small packages must be placed on the pallet in such a way that they are clearly visible and accessible.

The maximum stacking height must not exceed 1,200 mm, unless other dimensions have been agreed with our logistics department. The maximum pallet weight is 1,000 kg. The clearance height must be at least 90 mm to allow for easy transport by forklift or pallet truck.

Franke GmbH's corporate vision is guided by sustainability and ethical conduct, and the company is committed to complying with internationally recognised regulations regarding environmental protection. We prefer reusable packaging. Single-use packaging must be kept to a minimum. Styrofoam, wood shavings or non-recyclable filling materials must be avoided.

6 Labelling and delivery note

6.1 Labelling

Each loading unit must be fitted with a clearly legible label. The label must contain the following information:

- Order number
- Material number and item description
- Batch or lot numbers
- Quantity per loading unit
- Gross and net weight
- Barcode

The label may, for example, have the following layout:



Labels must be affixed to the side of the loading unit so that they can be scanned without moving the goods.

6.2 Delivery notes

Every delivery must be accompanied by a delivery note in duplicate. The delivery note must be placed in a delivery note pocket on the outside of the loading unit and must not be left loose on top of the goods.

The delivery note must contain at least the following information:

- Full delivery address and sender details
- Order number and, where applicable, framework contract number
- Material number and item description
- **New: Barcode incl. Ordner number and delivery note number**
- Quantity (target/actual quantity)
- Number and type of packages
- Total weight
- Batch or serial numbers (if relevant)
- Instructions regarding special handling (e.g. temperature control, dangerous goods)

Missing or incomplete delivery notes will result in the goods not being accepted or, in any case, in a delay in the goods receipt posting.

7 Quality Assurance and Supplier Evaluation

All deliveries are inspected upon receipt. The results are incorporated into the supplier evaluation, which takes into account punctuality, packaging quality, completeness of documentation and the damage rate. Any deviations will result in corrective action; repeated breaches may lead to a suspension of deliveries.

8 Agreements

It is hereby agreed that Franke GmbH reserves the right to reject deliveries in the event of breaches of this provision. All costs incurred shall be borne by the supplier.

9 Change log

All changes from the previous version which have to be checked must be highlighted in bold using the HEX colour code 75C0EC / RGB colour code Red 117 – Green 192 – Blue 236.

Table 2: Change log

Date of change	Changed by:	Summary of the changes
07.04.2026	Mehnert, L.	Creation of this document by translating „Teil A: Liefervorschrift“

Teil D: Guidance onDock-platform

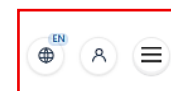
1 Changing the language to English

To change the language of the platform to English, you have to click the **globe symbol** (symbol on the left) in the top right corner of the menu bar. Here you can change between **German and English**. You can see which language you currently have selected by the two letters at the top right of the symbol (DE for German, EN for English).



2 Navigation of the menu bar

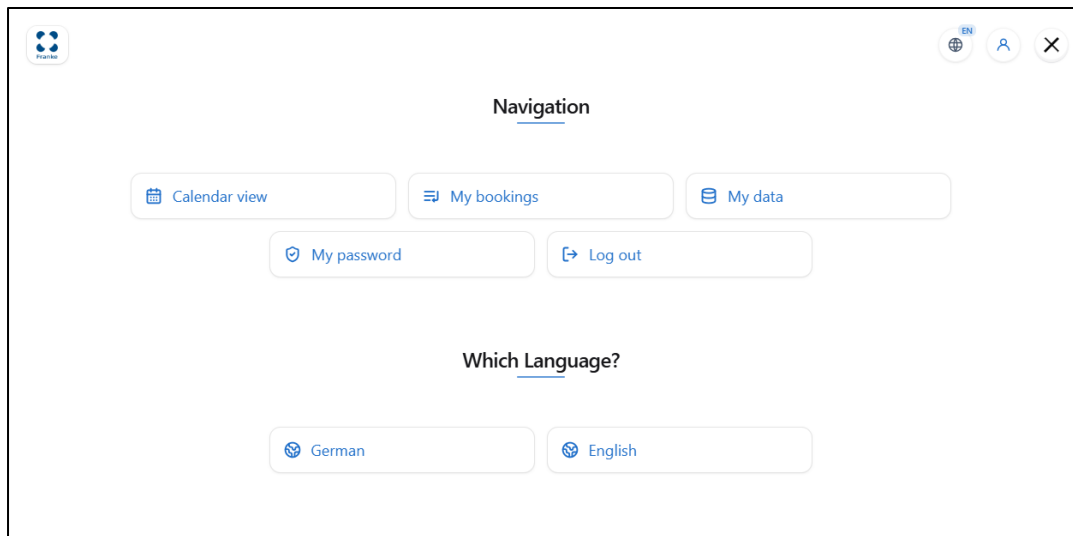
The following text will explain how you can use and navigate the menu bar at the top.



The three marked symbols are the main part to use to navigate the platform.

1. The globe symbol (leftmost symbol) shows you, as previously explained, the language you are currently using.
2. The symbol in the middle of the three has two different outcomes depending on whether you are already logged in or not.

If you are not logged in, this symbol will forward you to the log in page. If you however already are logged in, this symbol will show you different options to choose from.



- 2.1. By clicking on “**Calendar view**” you will land on the page to start the booking process.
 - 2.2. “**My bookings**” will show you the bookings you have already made and will let you cancel them.
 - 2.3. By clicking “**My data**” you will be able to edit the data you used when creating your account.
 - 2.4. “**My password**” allows you to change your password if you need to. You will need to know your current password in order to change it.
 - 2.5. In addition to that, you can change the language here as well.
3. Through the symbol on the right, you can start the booking process without logging in to your account. If you are already logged in, it will show you the same menu as the symbol before it did.
Please keep in mind that you **cannot** complete a booking without logging in beforehand.

3 Creating an account and logging in

In this part we will explain how you create your account, how you log in to your account and how you can reset your password in case you forget it.

3.1 How to create your account

We will start by showing you how to **create your account** with a step-by-step guide.

1. There are two separate ways to enter the page where you can create your account. The easiest way to do so is by clicking on this link. (<https://franke-gmbh.ondock.de/en/registrieren/cid/d5fc22d9-acc9-4107-9a29-335de2534962>) The other way would be to click on the symbol in the middle of the menu bar and then click on “Create an account”. Both ways will lead you to the same page.
2. To successfully create your account, you **must fill in all the required fields** with the required information. Beneath this text you will find an **example** of how to correctly fill the form. After completing the registration, you will receive an e-mail with a link to confirm your registration. You must confirm your registration within two days or else your data will be deleted.

The **password** must meet the following requirements:

- Must be at least 8 characters long,
- must contain at least 1 letter (a-z),
- must contain at least 1 number (0-9),
- and it must contain at least 1 special character (e.g. !, @, #, etc.).

First name*


Name*

Company*

Mail*

Username*

Password*

The password must be at least 8 characters long and meet at least the following criteria: 1 letter (a-z or A-Z), 1 number (0-9), 1 special character (e.g. !, @, #, \$, %, etc.).

Please read and confirm the following terms to complete your registration:*

I have read and understood the [privacy policy](#) of the Controller info@franke-gmbh.de.

I have read, understood, and accept the [Terms of Use](#).

The processing of your data is carried out by Franke GmbH as the Controller in accordance with Art. 6(1)(a) GDPR. Your data will only be stored for as long as necessary for the creation and administration of your registration and for the purposes described in the Privacy Policy. The technical operation of this platform is performed by webfaktor GmbH (onDock) as a Processor pursuant to Art. 28 GDPR.

Please write down your **username and password** or save it elsewhere. You will need them to log in to the system.

If you forget your password, you can check “**Forgot your password**” for instructions on how to reset it.

Please note that it might take a couple of minutes until you receive the email with the confirmation link to create your account. Please make sure to check the spam folder. Your account will **automatically be deleted** after 45 days of inactivity (not logging in), and you will have to create a new account. Therefore it is recommended that you log in to your account at least once a month to prevent this.

3.2 Log in

Through the following link you will be able to directly access the log in page. (<https://franke-gmbh.ondock.de/en/login/cid/d5fc22d9-acc9-4107-9a29-335de2534962>). You can also access this page by clicking the symbol in the centre of the menu bar.

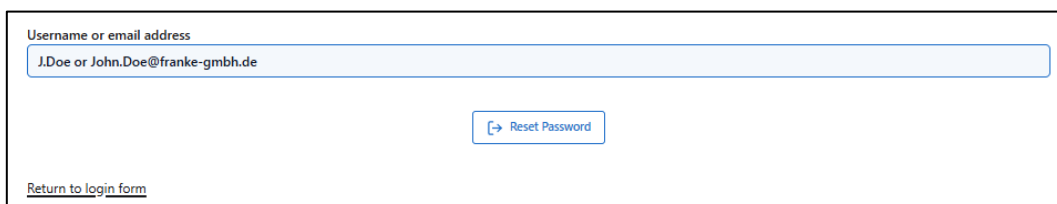


The screenshot shows a login form with two input fields: 'Username' containing 'J.Doe' and 'Password' containing a masked password. Below the fields is a 'Log in' button with a right-pointing arrow. At the bottom left, there are two links: 'Forgot your password?' and 'Create an account'.

This is where you need the username and password you previously chose to log in.

3.3 Forgot your password

In case you forgot your password, you can request a link to reset it by clicking on “**Forgot your password?**”. Here you need to either enter your selected username or the mail you used to create the account. In order to reset the password, you will receive an email with further instructions. This might take a couple of minutes. The requirements for the password are as listed above in Section 3.1.



The screenshot shows a form for requesting a password reset. It has one input field labeled 'Username or email address' containing 'J.Doe or John.Doe@franke-gmbh.de'. Below the field is a 'Reset Password' button with a right-pointing arrow. At the bottom left, there is a link 'Return to login form'.

4 How to create and manage bookings

The following example explains how the **booking process** works and how existing bookings can be managed.

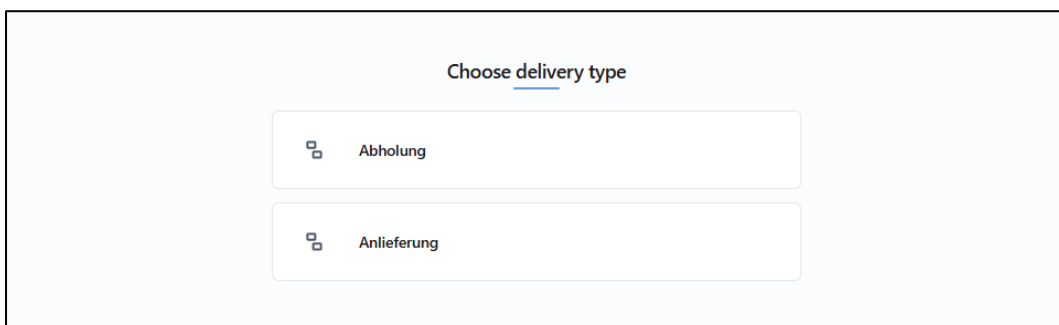
4.1 How to create a booking

Here you will find instructions on how to **create a booking**. Please note that during the booking process, you can only return to the previous step using the buttons on the website. If you use your browser to go back, the booking process will be cancelled, and you will have to reload the page.

1. You can enter the page to start the booking process in different ways.
 - One way is to click the following link. This will open a new window in your browser with the starting point of a booking. Please make sure to log in before selecting anything or else all your progress will be lost in the end. (<https://franke-gmbh.ondock.de/en/calendars-view/cid/d5fc22d9-acc9-4107-9a29-335de2534962>)
 - If you are already logged in and have onDock open, you can access the starting page by clicking either the middle or the right symbol in the menu bar and selecting “Calendar view”.

Both options will lead you to the start page.

2. On the first page you have to choose if you want to book a **delivery or a collection** of goods.



Choose delivery type


Abholung


Anlieferung


3. Next you need to specify **how many pallets** you want to deliver or collect.

< Choose delivery type

Specify shipment size

 1-5 Pallets

 5-10 Pallets

 10-20 Pallets

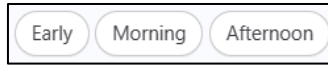
4. After specifying the delivery type and the shipment size, you will be able to book your preferred day and time slot. First you must choose your **preferred day**. Public holidays are surrounded by an orange dashed frame and weekends by a light blue dashed frame. Both cannot be selected. Your selected day will be marked in a darker shade of blue.

Select date

December 2025 & January 2026

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
15.12	16.12	17.12	18.12	19.12	20.12	21.12
22.12	23.12	24.12	25.12	26.12	27.12	28.12
29.12	30.12	31.12	01.01	02.01	03.01	04.01
05.01	06.01	07.01	08.01	09.01	10.01	11.01

5. After selecting your preferred day, you will automatically be forwarded to the time selection. Now you can choose the time and place.



This menu enables you to jump to your preferred time of day without having to scroll through the whole list. The times are divided into:

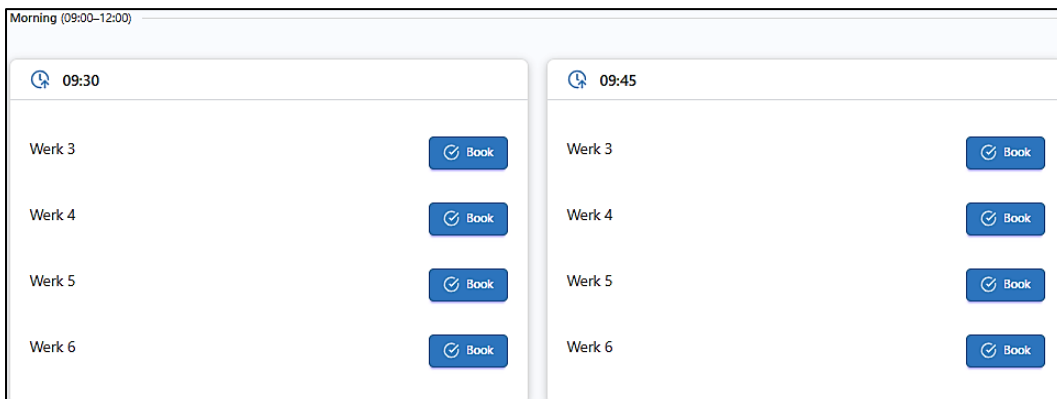
- Early (07:00 – 09:00)
- Morning (09:30 – 12:00)
- Afternoon (12:30 – 18:00)

After 14:30 it is only possible to deliver at Werk 6. Please call 07361 920 254 in this case. After 18:00 delivery **will not be possible**.

Please note that delivery and collection **are not possible between 09:00 and 09:30 and 12:00 and 12:30**.

The opening hours are as follows:

- Werk 3, Werk 4 und Werk 5
 - 07:00 – 09:00
 - 09:30 – 12:00
 - 12:30 – 14:30
 - Werk 6
 - 07:00 – 09:00
 - 09:30 – 13:00
 - 14:30 – 18:00 / **Only Delivery** after 14:45
6. Now you can book your **preferred time and place**. After selecting it, you have to confirm the booking. You will also receive an email for confirmation with all the necessary details you need.



Important note:

This process does not replace the usual registration at our central goods receiving department. The registration of deliveries and collections on the website is only for the binding coordination and planning of all deliveries and collections. Without the

Logistic Guidelines

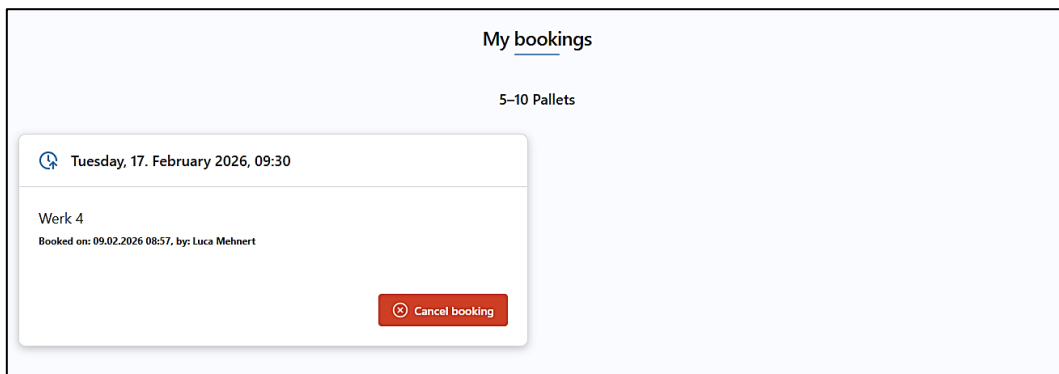
Delivery Guidelines for Suppliers and Logistics Service Providers



registration it will not be possible for us to accept and make the deliveries and collections.

4.2 Manage your bookings

Through “**My bookings**” in the menu bar you can see all your bookings. Here you can cancel them if you wish to. If you want to **postpone** a delivery or collection, please cancel the previous booking and create a new one. The cancellation will be confirmed on the website and via email.



In case of a delay, which leads to the driver not being able to be with us at the reserved time, please contact us on **07361 920 178**.