



Ein starker Partner für den Handel

Die Koch, Neff & Oetinger Verlagsauslieferung GmbH

Kontakt

Brigitte Lomnitz

Tel. +49 711 7899-2005

Fax +49 711 7899-1010

E-Mail: brigitte.lomnitz@kno-va.de

Internet: www.kno-va.de

| | |
|---|----------|
| Beste Qualität: Ihre KNO Verlagsauslieferung | Seite 4 |
| Gut betreut: Der Kundenservice | Seite 5 |
| Bedarfsgerecht: Die Großkundenbetreuung | Seite 6 |
| Für Spezialisten: Fachmarktbetreuung | Seite 7 |
| Der direkte Weg: Elektronische Datenübertragung | Seite 8 |
| Alle in einem Paket: Versandgemeinschaft | Seite 9 |
| Alle an einem Tag: Parkmodelle | Seite 10 |
| Standardwanne | Seite 11 |
| Stabile Kartonage | Seite 12 |
| Starke Partner: Distribook | Seite 13 |
| Unsere Faktur | Seite 14 |
| Der Warenbegleitschein | Seite 15 |
| Zur richtigen Zeit am richtigen Ort | Seite 16 |
| Erste Hilfe: Umgang mit Transportschäden | Seite 17 |
| Remissionen | Seite 19 |
| Ihr Plus: Der Service der Debitorenbuchhaltung | Seite 20 |
| Ihre Ansprechpartner im Überblick | Seite 21 |

Beste Qualität: Ihre KNO Verlagsauslieferung

Seit über 185 Jahren ist die KNO VA Ihr Partner, wenn es um die Auslieferung Ihrer Verlagsbestellungen geht. Schnell und zuverlässig erhalten Sie von uns Ihre Sendungen von über 300 Verlagen. Daneben bieten wir Ihnen ein breites Spektrum an Serviceleistungen, um Ihnen die tägliche Arbeit spürbar zu erleichtern.

Fortschritt durch Wissen

Entdecken Sie die Rationalisierungspotenziale, die wir Ihnen bieten! Wir arbeiten für Sie täglich an der Sicherung und Verbesserung der hohen Auslieferungsqualität. Unsere Motivation ist, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind – was uns branchenübergreifende Umfragen regelmäßig bestätigen. Nutzen Sie unser großes Serviceangebot!

Engagement und Innovationen

Wir stellen höchste Ansprüche an unsere Arbeit, denn wir möchten Ihnen die Zusammenarbeit mit den Verlagen und der KNO VA so einfach wie möglich machen. Wir entwickeln unsere Dienstleistungen ständig weiter. So bündeln wir beispielsweise Ihre Sendungen von über 300 Verlagen – zu Ihrem Vorteil, denn dadurch werden Ihre Bezugsnebenkosten verringert.

Qualitätsmanagement

Die KNO VA sorgt dafür, dass Ihnen die gute Laune bei der Arbeit nicht vergeht. Das Zauberwort: Qualitätsmanagement. Ein trockener Begriff, doch dahinter stehen zahlreiche Aktivitäten und Dienstleistungen, die alle ein Ziel haben: die Abläufe fehlerfrei und so reibungslos wie möglich zu gestalten, um Ihnen die Arbeit einfach zu machen. Wir sichern beispielsweise die tagesaktuelle Bestellverarbeitung und logistische Bereitstellung.

Transparente Prozesse

Innerhalb der Logistik wird jeder einzelne Arbeitsschritt genau dokumentiert. Ihr Vorteil: Sie erhalten jederzeit detaillierte Auskünfte über Ihre Lieferung, denn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenservice haben direkten Online-Zugriff auf Ihre Bestellung.

Service ganz persönlich

Sie stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit. Die individuelle Betreuung unserer Kunden ist für uns die wichtigste Grundlage für lange und erfolgreiche Geschäftsbeziehungen. Mit Ihren Anregungen, Wünschen und Ihrer konstruktiven Kritik gestalten Sie diese Beziehung intensiv mit. Unsere Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer sind Ihnen immer aufmerksame Gesprächspartner.

So erreichen Sie uns

Telefon: +49 711 7899-2000

Telefax: +49 711 7899-1010

Unsere Servicezeiten:

Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr

Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr

www.kno-va.de/Für Händler/Ansprechpartner im Kundenservice



5

Gut betreut: Der Kundenservice

Bei der KNO VA haben Sie für jeden Verlag feste Ansprechpartner, die Ihnen alle Fragen zu Ihren Bestellungen, zu Titeln und deren Lieferbarkeit beantworten.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenservice kümmern sich persönlich um Ihre Wünsche. Rufen Sie uns an!

Kontaktaufnahme leicht gemacht

Auf jeder Faktur sehen Sie, welche Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer für den jeweiligen Verlag zuständig sind. Auch die Telefonnummern Ihrer Ansprechpartner werden auf der Rechnung mit angedruckt. Natürlich kommen Sie auch online ans Ziel: Unter www.kno-va.de steht Ihnen eine Liste mit den Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuern der Verlage jederzeit zur Verfügung.

So macht Auspacken Spaß

Bei einer Sendung, die aus mehreren Packstücken besteht, finden Sie die Rechnung immer im letzten Packstück. Jedes weitere Packstück enthält einen Warenbegleitschein – so können Sie jedes Packstück auch einzeln bearbeiten. Unser rückenfreundlicher Extra-Service: Bestimmen Sie das maximale Gewicht Ihrer Packstücke! Wir empfehlen Ihnen ein Maximalgewicht von 15 kg pro Packstück. Bitte nennen Sie uns Ihr „Wunschgewicht“.

Gewusst wo: Wegeverfolgung

Sie erhalten immer detaillierte Auskunft über den Bearbeitungsstand Ihrer Aufträge. Dank der Synergien mit dem KNV Bücherwagendienst und anderen Frachtführern können wir Ihnen mit unserem internen Sendungsverfolgungs-System jederzeit genau sagen, wo sich Ihre Sendung befindet.

Individuelle Rechnungssortierung

Möchten Sie eine individuelle Sortierung der Titel auf Ihren Rechnungen vorgeben? Die KNO VA unterstützt sowohl die eingabeanaloge Sortierung als auch beispielsweise eine Auflistung nach ISBN.

Reklamationsmanagement

Sollte es doch einmal ein Problem geben: Wir lösen Ihre Reklamation schnell und unbürokratisch.

Service vor Ort

Auch unsere Kolleginnen und Kollegen vom Vertrieb des Barsortiments KNV haben immer ein offenes Ohr für alles, was die Verlagsauslieferung betrifft. Wenden Sie sich bei Ihrem nächsten Besuch gerne auch mit KNO VA-Themen an sie. Sie können sicher sein, dass die Informationen umgehend weitergegeben werden. Nutzen Sie diese komfortable Möglichkeit der direkten Ansprache vor Ort, die Ihnen nur die KNO VA bietet.

Es gibt immer eine Lösung

Wie können wir Ihnen die Arbeit noch erleichtern? Möchten Sie weitere individuelle Dienstleistungen nutzen oder haben Sie besondere Anliefer-Richtlinien? Wenden Sie sich bitte an Ihre Ansprechpartner direkt bei den Verlagen. Diese setzen sich dann umgehend mit uns in Verbindung; gemeinsam klären wir das weitere Vorgehen ab.

So erreichen Sie uns

Telefon: +49 711 7899-2000

Telefax: +49 711 7899-1010

Unsere Servicezeiten:

Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr

Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr

www.kno-va.de/Für Händler/Ansprechpartner im Kundenservice



Bedarfsgerecht: Die Großkundenbetreuung

Ob Kaufhaus, Großbuchhandlung, Zwischenbuchhändler, mittlere oder kleine Buchhandlung: Die KNO VA geht ganz individuell auf die Bedürfnisse aller ihrer Kunden ein. Da gerade die logistischen Anforderungen sehr unterschiedlich sind, haben wir in Zusammenarbeit mit den Verlagen eine spezielle Großkundenbetreuung eingerichtet.

Wie können wir Sie unterstützen?

Unsere Großkundenbetreuung ist beispielsweise zuständig für amazon.de, Hugendubel, KNV, Libri, Mayersche, Osiander, Thalia, Umbreit, Valora, Weltbild oder auch ausländische Auslieferungsstellen wie Schweizer Buchzentrum oder Mohr Morawa. Durch die Großkundenbetreuung profitieren Sie von der bedarfsgerechten Umsetzung Ihrer Anforderungen. Sie steht Ihnen bei allen Fragen zu verlagsübergreifenden Themen im Bereich Logistik und Datenübertragung gern zur Verfügung. Sprechen Sie mit ihr über Anlieferungsanweisungen für Ihr Zentrallager, zentrale Wareneingänge oder Filialen. Auch wenn es um den elektronischen Datenaustausch im BWA- oder EANCOM-Format sowie sonstige Optimierungen Ihrer Bestell- und Wareneingangsprozesse geht, können Sie sich jederzeit mit uns abstimmen.

Ihre Großkundenbetreuung

Brigitte Lomnitz

Telefon: +49 711 7899-2005

E-Mail: brigitte.lomnitz@kno-va.de

Wolfgang Gerber

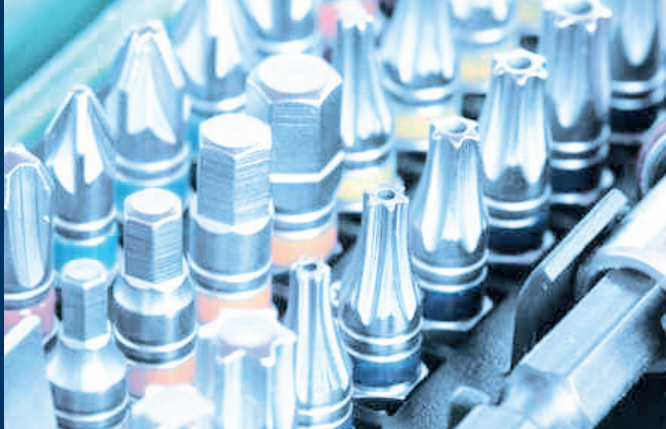
Telefon: +49 711 7899-3311

E-Mail: wolfgang.gerber@kno-va.de

Kontaktaufnahme leicht gemacht

Auf jeder Faktur sehen Sie mit einem Blick, welche Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer in der KNO VA für den jeweiligen Verlag zuständig sind. Auch die Telefonnummern Ihrer Ansprechpartner werden auf der Rechnung mit angedruckt. Natürlich kommen Sie auch online ans Ziel: Die Liste der Verlage und die aktuellen Kontaktdaten der jeweiligen Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer stehen auf unserer Website zum Download bereit: [www.kno-va.de/Für Händler/Großkundenbetreuung](http://www.kno-va.de/Für_Händler/Großkundenbetreuung)

Gerne können Sie auch die Kundenberaterinnen und Kundenberater des Barsortiments KNV im Außendienst bei einem Besuch in Ihrem Haus ansprechen. Sie leiten alle Informationen umgehend an uns weiter.



7

Für Spezialisten: Fachmarktbetreuung

Bücher gibt es heute nicht mehr nur im „klassischen Buchhandel“, sondern beispielsweise auch in Apotheken oder Zoofachhandlungen. Mit unserer Fachmarktbetreuung reagieren wir individuell auf Ihre Anforderungen und Wünsche.

Seien Sie neugierig!

Viele Verlage in der KNO VA haben intensiven Kontakt zu Kunden außerhalb der Buchbranche. So spielen auch Baumärkte, Gartencenter, Tankstellen, der Lebensmittel-einzelhandel oder andere Fach- und Nebenmärkte eine immer wichtigere Rolle. Viele Fachmärkte nutzen heute jedoch noch nicht alle Dienstleistungen und Rationalisierungspotenziale, die wir anbieten. Wir informieren Sie gerne – Sie werden erstaunt sein, welche logistischen Leistungen wir für Sie erbringen können!

Unsere Spezialisten für die Spezialisten

Brigitte Lomnitz und Wolfgang Gerber sind die Ansprechpartner für unsere Fachmarktkunden. Sie informieren Sie umfassend über unseren Service.

Ihre Fachmarktbetreuung

Brigitte Lomnitz

Telefon: +49 711 7899-2005

E-Mail: brigitte.lomnitz@kno-va.de

Wolfgang Gerber

Telefon: +49 711 7899-3311

E-Mail: wolfgang.gerber@kno-va.de



Sie können alle Titel der KNO VA-Verlage mit dem Bibliografier- und Bestellsystem von KNV, pcbis.de, recherchieren.

8

Der direkte Weg: Elektronische Datenübertragung

Elektronische Bestellungen, Rechnungen und Meldungen vereinfachen und beschleunigen Ihre Geschäftsvorgänge. Profitieren Sie von größerer Transparenz und kürzeren Bearbeitungszeiten!

Schnell und effizient: Elektronische Bestellungen

- sind direkt aus Bibliografier- und Warenwirtschafts-Systemen möglich
- sind kostengünstig und fehlerfrei
- werden umgehend fakturiert
- bieten Ihnen einen umfassenden Überblick über Ihre offenen Bestellungen
- ermöglichen eine schnelle Bearbeitung im Wareneingang
- reduzieren Ihren Papierverbrauch
- schaffen eine hohe Transparenz bei der Budgetplanung
- sind die Basis für die elektronische Rückübermittlung der Bestelldaten

Viele Wege führen zum Ziel

Die KNO VA unterstützt folgende elektronische Bestellwege:

- KNV Clearing Centre
- KNO VA ADISYS-Vertreterbestellungen
- EANCOM/EDIFACT
- Libri Bestellanstalt
- IBU

Direkt ins WWS: der elektronische Lieferschein (ELS)

Mit dem elektronischen Lieferschein im BWA-Format (ELS) haben Sie den schnellen Überblick über die bestellte Lieferung. Die Meldetexte der KNO VA werden in Barsortiments-Meldenummern „übersetzt“. Sie können die Daten direkt in Ihr Warenwirtschafts-System einspielen, beispielsweise in fitbis.de von KNV. Zusätzlich drucken wir die Nummer des elektronischen Lieferscheins in Klarschrift und als Barcode auf den der Sendung beiliegenden

Belegen an. So können Sie die Sendung im Wareneingang direkt dem ELS zuordnen. Haben Sie Interesse am ELS? Ihr Software-Lieferant oder Ihr Ansprechpartner bei der KNO VA berät Sie gern. Bei Vertreterbestellungen können die Bestelldaten direkt in Ihr Warenwirtschafts-System übermittelt werden, falls Ihr Vertreter ADISYS nutzt, die IT-Lösung der KNO VA für den Außendienst. Sprechen Sie Ihre Vertreter bei ihren nächsten Besuchen an!

Tipp: Arbeiten Sie mit digitalen Vorschauen? ADISYS ist an VLB-TIX angeschlossen. Ihre VLB-TIX-Bestellungen können auf diesem Wege direkt an die Vertreter gesendet werden.

Elektronische Datenübertragung per EDI

Um Daten elektronisch auszutauschen, wird eine einheitliche „Sprache“ zwischen Sender und Empfänger benötigt. Eine solche Sprache ist der internationale Nachrichtenstandard EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport). Die Konsumgüterbranche nutzt einen Auszug aus diesem Regelwerk, das EANCOM-Format. Die KNO VA unterstützt die Segmente Bestellung (ORDERS), Auftragsbestätigung (ORDERSP), Fakturierung (INVOIC) und elektronischer Lieferavis (DESADV).

Ansprechpartner für den elektronischen Datenverkehr

Haben Sie Fragen zur elektronischen Bestellung, zu elektronischen Lieferscheinen, zu EANCOM/EDIFACT oder weiteren IT-Dienstleistungen? Unsere IT-Kundenbetreuung steht Ihnen gern zur Verfügung:

Telefon: +49 711 7899-1450

E-Mail: Kundenbetreuung.IT@kno-va.de



Alle in einem Paket: Versandgemeinschaft

Konsequente Bündelung der Verlagssendungen und damit eine rationellere Abwicklung Ihres Wareneingangs, günstigere Warenbezugskosten, Vermeidung von Kleinsendungen und die Reduzierung Ihrer Entsorgungskosten – dies alles bietet Ihnen die Versandgemeinschaft der KNO VA.

Alles in einer Sendung

Alle Verlage nutzen die Möglichkeit, an unserer übergreifenden Versandgemeinschaft teilzunehmen, die die Lieferungen über Verlagsgrenzen hinweg zusammenfasst. Das bedeutet: Alle Lieferungen mit gleichem Fakturdatum und Versandweg werden zu einer Sendung zusammengeführt. Sie erhalten für jeden Verlag eine eigene Rechnung oder einen Warenbegleitschein, die jeweils mit „VGM“ für Versandgemeinschaft gekennzeichnet sind.

Sendungen bündeln leicht gemacht

- Geben Sie einen einheitlichen Versandweg für die einzelnen Verlage, bei denen Sie bestellen, an. Diese Vorgaben können Sie auch dauerhaft bei uns hinterlegen.
- Übermitteln Sie die Bestellungen so an die KNO VA, dass sie am selben Tag (Fakturdatum) fakturiert werden.
- Zusätzliches Sparpotenzial bietet Ihnen die Kombination der Versandgemeinschaft mit den Parkmodellen. So vereinfachen Sie Ihre Abläufe im Wareneingang und haben mehr Zeit für wichtigere Dinge!

Aktuelle Informationen finden Sie im Internet unter [www.kno-va.de/Für Händler/Versandgemeinschaft](http://www.kno-va.de/Für_Händler/Versandgemeinschaft).

Ihre Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer beraten Sie umfassend.

So erreichen Sie uns

Telefon: +49 711 7899-2000
Telefax: +49 711 7899-1010

Unsere Servicezeiten:

Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr
Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr



10

Alle an einem Tag: Parkmodelle

Wirtschaftlich interessante Bündelungseffekte bieten Ihnen unsere kostenlosen Parkmodelle. Optimieren Sie Ihre Verlagsbezüge und bestimmen Sie selbst, wann ein Paket zu Ihnen kommt.

Sie haben die Wahl

Um Sie bestmöglich zu unterstützen, haben wir drei verschiedene Parkmodelle entwickelt:

1. Fester Faktor-Termin

Sie geben einen oder zwei Wochentage von Montag bis Freitag vor, an denen Ihre Bestellungen fakturiert werden sollen.

2. Nach Auftragswert und Zeitraum

Sie geben einen Betrag auf Basis des Ladenpreises vor, ab dem Ihre Bestellungen fakturiert werden sollen. Außerdem lassen Sie eine maximale Parkdauer in Tagen hinterlegen, nach der Ihre Bestellungen spätestens fakturiert werden, auch wenn der Auftragswert noch nicht erreicht wurde.

3. Nach Auftragsgewicht und Zeitraum

Sie geben ein Gewicht in Kilogramm vor, ab dem Ihre Bestellungen fakturiert werden sollen. Zudem hinterlegen Sie eine maximale Parkdauer in Tagen, nach der Ihre Bestellungen spätestens fakturiert werden, auch wenn das Auftragsgewicht noch nicht erreicht wurde.

Bei dem Parkmodell „Auftragsgewicht und Zeitraum“ wird das Auftragsgewicht über alle Verlage in der Versandgemeinschaft ermittelt.

Ihre Vorteile

- Entlastung Ihres Wareneingangs
- Effiziente Steuerung des Warenflusses
- Reduzierung von Beschaffungskosten
- Vermeidung von Kleinsendungen
- Reduzierung von Müllentsorgungskosten
- Minimierung der Rechnungen und damit der Buchhaltungskosten
- Mehr Zeit für Kundenberatung und Sortimentspflege

So funktioniert's

Die Verlage der KNO VA legen jeweils eine maximale Parkdauer und den maximalen Auftragswert fest. Im Rahmen dieser Vorgaben können Sie ein Parkmodell auswählen und bei uns hinterlegen lassen. Das gewählte Parkmodell wird dann bis zum Widerruf oder bis zu einer Änderung Ihrer Parkvorgaben bei der Fakturierung berücksichtigt. Wir parken auf Ihren Wunsch Ihre Bestellungen – ob es sich um Direktbestellungen, Reiseaufträge, elektronische Bestellungen oder Novitätenbestellungen handelt!

Ihre Parkberater

Sie können sich jederzeit an Ihre Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer bei der KNO Verlagsauslieferung wenden, um gemeinsam das für Sie geeignetste Parkmodell auszuwählen.



Standardwanne

Die KNO Verlagsauslieferung packt Ihre Sendungen auf Wunsch in die Wanne und liefert sie tagesaktuell an Sie aus. Die Standardwanne von KNO VA und KNV ist flexibel und sicher. Das bedeutet: optimale Verpackung der Bestellungen und optimale Raumnutzung unserer LKWs – der Umwelt zuliebe.

Sie stellen die Weichen

Wir setzen auf einen sinnvollen Umgang mit Rohstoffen, indem wir Ihnen die Möglichkeit bieten, auf Einwegkartonagen als Verpackungsmaterial zu verzichten. Untersuchungen zur Ökobilanz von Mehrwegbehältern haben gezeigt: Diese sind in ihrer Ökobilanz deutlich günstiger als der Einwegkarton.

Die richtige Wanne für jede Bestellung

KNO VA und KNV wollen einen Effizienzbeitrag für die gesamte Supply-Chain der Buchhandelslogistik leisten. Der Transport der Verlagssendungen in Ihre Buchhandlung ist durch drei verschiedene Wannengrößen ökonomisch, sicher und stabil. Je nach Umfang Ihrer Bestellung kommt die kleine, mittlere oder große Wanne zum Einsatz. Der feste Deckel sorgt für mehr Schutz beim Transport der Ware. Damit Sie Ihren Wareneingang effizient organisieren können, verpacken KNV und KNO VA Ihre Bestellungen in separate Wannen:

- Die Wannen der KNO VA erkennen Sie an den schwarzen Umreifungen.
- KNV verwendet weiße Bänder.

Zudem lohnt es sich für Sie, zu bündeln, denn das Mindestgewicht für die Wannenbelieferung sind vier Kilogramm.

Ihre Vorteile

- Kein Aufreißen der Kartonagen mehr.
- Das Auspacken ist viel komfortabler.
- Die Wanne ist stapelbar und nimmt gefüllt und in leerem Zustand wenig Platz in Anspruch.

- Das Altpapier muss nicht mehr im Wareneingang lagern, der KNV Bücherwagendienst nimmt die leeren Wannen direkt wieder mit.

Sie sparen mit der Standardwanne also Zeit im Wareneingang und den Aufwand, der derzeit für die Entsorgung des Altpapiers anfällt.

Der einfache Weg zur Standardwanne

Wenn Sie die Standardwanne nutzen möchten oder Fragen dazu haben, sprechen Sie bitte mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Kundenservice. Sie kümmern sich darum.

Kundenservice der KNO VA:

Telefon: +49 711 7899-2000

Remissionen in der Standardwanne

Sie können die Standardwanne natürlich auch für Remissionen über den KNV Bücherwagendienst nutzen. Für den sicheren Transport müssen die Wannen verplombt sein. Diese Plomben können Sie beim KNV-Kundenservice-Center bestellen.

KNV-Kundenservice-Center:

Telefon: +49 711 7860-2254

E-Mail: Bestellungen.BS@KNV.de



12

Stabile Kartonage

Moderne Logistikanlagen machen neue, zeitgemäße Verpackungskonzepte möglich. Für die Belieferung aus unserem Logistikzentrum in Erfurt haben wir eine stabile Kartonage entwickelt, die die Ware optimal schützt und gleichzeitig in der Anlage eine hohe Durchlaufgeschwindigkeit erreicht.

Die Ware ist optimal geschützt

Um ihren Inhalt effektiv vor Beschädigungen zu schützen, ist die Kartonage ausgesprochen robust. Dennoch lässt sie sich dank des im Deckel eingearbeiteten Trennfadens leicht öffnen. Die im Kartonboden verklebte Schrumpffolie fixiert die Ware und verhindert, dass sie im Karton verrutscht. Dort, wo die Folie einlagig ist, lässt sie sich mit der Hand leicht zerreißen. Cutter, Messer oder Schere sind dazu nicht nötig.

Sie sparen Platz und Ressourcen

Drei Kartonage-Größen stehen zur Verfügung. Mittels Packstückkomprimierung wird die Höhe jedes fertigen Packstücks der Füllmenge angepasst. Die einzelnen Packstücke sind daher nur so groß, wie unbedingt nötig. Das spart Platz im Wareneingang und verringert das Altpapieraufkommen. Durch den Einsatz der Schrumpffolie kann auf Stopfmateriale und Umreifungsbänder verzichtet werden, was ebenfalls das Entsorgungsvolumen verringert und außerdem Rohstoffe spart.

Einfach entsorgen oder wiederverwenden

Die Kartonage lässt sich flach zusammenlegen und als Altpapier entsorgen. Der Gewichtsanteil der Schrumpffolie an der Gesamtverpackung liegt bei unter 5 %. Daher können Karton und Folie grundsätzlich gemeinsam entsorgt werden. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem Amt für Abfallwirtschaft, ob dieses der gemeinsamen Übergabe zustimmt oder ob die Entsorgung getrennt erfolgen soll. Die Folie lässt sich in diesem Fall einfach aus der Kartonage herauslösen. Die neue Kartonage lässt sich aber auch wiederverwenden. Dazu wird der obere Rand abgeschnitten und die

Kartonage mit einem neuen Deckel versehen. Kunden des Barsortiments KNV finden neue Deckel, wie auch hochwertige Cutter und Ersatzklingen, in der KNV-Datenbank.

Der einfache Weg zur Kartonage

Sie möchten die neue Kartonage nutzen oder haben Fragen? Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im KNO VA Kundenservice helfen Ihnen weiter!

So erreichen Sie uns

Telefon: +49 711 7899-2000

Telefax: +49 711 7899-1010

Unsere Servicezeiten:

Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr

Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr

Gerne können Sie auch die Kolleginnen und Kollegen im Vertrieb von KNV ansprechen.

Starke Partner: Distribook

Um Ihnen bestmöglichen Service zu bieten, haben sich die Publikumsverlage der Bonnier Media Deutschland zur Fakturgemeinschaft Distribook zusammengeschlossen.

Bekannte Namen

Derzeit besteht Distribook aus den Verlagen Aladin, arsEdition, Carlsen, Hörbuch Hamburg, Münchner Verlagsgruppe, Piper, Thienemann-Esslinger und den Ullstein Buchverlagen mit ihren verschiedenen Imprints.

Eine „Auslieferung in der Auslieferung“

Der Zusammenschluss erspart Ihnen Arbeit. Denn auch wenn die Verlage mit ihren Programmen und ihrem Vertrieb selbstständig bleiben, können Sie alle Titel dieser Verlage mit einer Rechnung beziehen. Bei Distribook sind das immerhin über 10.000 Titel!

Distribook bietet Ihnen

- einen rationelleren Wareneingang durch gebündelte Anlieferung und Rechnung
- günstigere Warenbezugskosten durch Vermeidung von Kleinbeischlüssen
- Kostenersparnis durch Lieferung in Wanne
- weniger Buchungsvorgänge durch eine gemeinsame Rechnung
- Zeitersparnis durch die Verwaltung von nur einem Kreditor in Ihrer Buchhaltung
- weniger Verwaltungsaufwand durch BAG und Bankeinzug in einer Position

So einfach profitieren Sie

- Bestellen Sie die Backlist-Titel der Distribook-Verlage gleichzeitig.
- Nutzen Sie zudem die Parkmodelle der KNO VA.
- Geben Sie einheitliche Versandwege vor – wir empfehlen den KNV Bücherwagendienst!
- Nutzen Sie einheitliche Zahlwege.

Kompetenz im Team

Ansprechpartner zu allen Fragen rund um Ihre tägliche Arbeit wie Bestellungen, Liefer- und Titelinformationen, Wegeverfolgung oder Fragen zu Rechnungen sind die bewährten Distribook-Betreuungsteams des Kundenservice und der Buchhaltung.

Eine Telefonnummer – umfassender Service

- Beste Erreichbarkeit der Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer
- Kompetente Ansprechpartner, die die jeweiligen Verlagsprogramme bestens kennen
- Keine Telefonkosten

Ihr direkter Draht zu Distribook

Kundenservice:

Telefon: +49 800 6611199

Telefax: +49 711 7899-1010

E-Mail: service@distribook.de

Buchhaltung:

Telefon: +49 711 7899-Durchwahl

Sabine Messer -1331


Heidrun Fleissner -1313

Rosa Six -1312

Lidija Bormotov -1323

Unsere Faktur

Sie ist mehr als eine Rechnung: Auf unserer Faktur finden Sie zahlreiche Informationen, die Ihnen die tägliche Arbeit erleichtern.



SV

Suhrkamp Verlag AG, Handelsregister Berlin, HRB 16374 B, USt-ID-Nummer: DE1410089
Insel Verlag Antea Kippenberg GmbH & Co. KG, Handelsregister Berlin, HRA 4500 B, USt-ID-Nummer: DE14109865
Jüdischer Verlag GmbH, Handelsregister Berlin, HRB 125649 B, USt-ID-Nummer: DE81103249
Deutscher Klassiker Verlag GmbH, Handelsregister Berlin, HRB 121574 B, USt-ID-Nummer: DE1172924

Anschrift:
 Pappelallee 78-79 · 10437 Berlin · Telefon: 030/740 744-0 · Fax: 030/740 744 229 · Kred.Nr. 16329

Kreditorennummer: 12662

Rechnungssteller: Suhrkamp Verlag AG, Pappelallee 78 - 79, 10437 Berlin
 USTID: DE14110089

Hans Mustermann
 Kochstr. 11
 70000 Stuttgart

GLN 4038239000009 Kred.Nr. 16329

Auslieferung durch
 Koch, Neff & Oetinger verlagsauslieferung GmbH
 Industriestraße 23, 70565 Stuttgart
 www.kno-va.de, Fax 0711/7899-1010

Ihre Ansprechpartner:
 Phyllis Seeger 0049(0)711 7899-2114
 Barbara Sippel 0049(0)711 7899-2114

Fax: 0049(0)711 781983650
 eMail: suhrkamp@kno-va.de

Rechnung/Vertragsbestätigung

Bitte bei Zahlung und Schriftverkehr angeben

| Kunden-Nr. | Rechnungs-Nr. | Rechn.-Datum | Seite |
|------------|---------------|--------------|-------|
| * xxxxxx | 0462302035 | 11.08.2015 | 1/1 |

Ihre Steuer-Nr.: xxxxxx VGM
 KNV Stuttgart

| Menge | EAN/Titelnr. | Titel/Bestellangaben | Ladenpr. EUR | Rab. % | Nettopr. EUR | Gesamt EUR | MwSt |
|--|-------------------|---------------------------|--------------|--------|--------------|------------|------|
| Im Auftrag von: 980413, Bestellung vom 10.08.2015 über KNV-Terminal, Lager | | | | | | | |
| *** Im Namen und für Rechnung des Verlages INSEL VERLAG - Steuer-Nr.: DE114109865 *** | | | | | | | |
| 1 | 978-3-458-16902-4 | Fontane, Gedichte in 1 Bd | 17,80 | 46,00 | 9,61 | 9,61 | 1 |
| 2 | 978-3-518-41940-3 | Brecht, Die Gedichte | 19,80 | 46,00 | 10,69 | 21,38 | 1 |
| Lieferdatum: 11.08.2015 Lieferung in einem Packstück: 22310770/340549892026163255 WMS Lieferauftrag: 1932254 | | | | | | | |

Bitte beachten Sie die geänderten Kontoverbindungen ab dem 01.08.2011!

Zahlung mit befreiender Wirkung nur an Rechnungssteller.
LBBW/BW-Bank Stuttgart BLZ: 60050101, Konto: 2829409
BIC: SOLADE3300, IBAN: DE13 6005 0101 0002 8294 09
Zahlbar innerhalb von 10 Tagen nach Valutadatum mit 2,0% Skonto

zentrl.Regul. über Konto-Nr.: 20080, MAYERSCHKE

| Expl. | Net.Gew. kg | Versandweg | VGM | Valuta | Rechnungsbetrag |
|-------|-------------|---------------|-----|--------------------------------|------------------|
| 3 | 1,309 | KNV Stuttgart | | 10.10.15 Fällig am 09.11.15 | EUR 30,99 |

| Mehrwertsteuersatz | Bruttobetrag | Steuerl. Entgelt | Mehrwertsteuer |
|--------------------|--------------|------------------|----------------|
| MwSt 1 = 7% | 30,99 | 28,96 | 2,03 |

Entgeltminderungen ergeben sich aus unseren aktuellen Rahmen- und Konditionsvereinbarungen.
 Die Lieferung erfolgte auf Grundlage der jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verlages.
 Remittendendresse: KNO VA, SUHRKAMP/INSEL, Remittendenabteilung VA, c/o KNV Logistik, Ferdinand-Jöhle-Str. 7, 99095 Erfurt

| | | | | |
|------------|-----|-------|----|----|
| 11.08.2015 | 223 | 28759 | 30 | 46 |
|------------|-----|-------|----|----|

000001 / 85

alles einfach.

1-12, 04579 Espenhain
 Kred.Nr. 13319

mbH:
 Tel 034206 / 650
 Fax 034206 / 65110

Verkehr angeben
 in.-Datum Seite
 6. 2015 4

Gesamt Mw
 EUR st
 267,36
 3,57 2

Rechnungsbetrag
 EUR 270,93

398 5

Auf der Faktur werden Ihre Ansprechpartner mit angedruckt.


Ihre Bezugsdaten im Überblick.

Kennzeichnung einer Versandgemeinschafts-Lieferung.

Ihre neue Remissionsadresse.

Der Warenbegleitschein

Bei Sendungen, die aus mehreren Packstücken bestehen, legen wir jedem Packstück einen Warenbegleitschein bei. Er erleichtert den Wareneingang und ermöglicht eine bessere Kontrolle bei Rückfragen oder Reklamationen.

|  | | <small>Suhrkamp Verlag AG, Handelsregister Berlin, HRB 103774 B, USt-ID-Nummer: DE114110089 Insel Verlag Anton Kippenberg GmbH & Co. KG, Handelsregister Berlin, HRA 45900 B, USt-ID-Nummer: DE11409985 J.B. Metzner Verlag GmbH, Handelsregister Berlin, HRB 135649 B, USt-ID-Nummer: DE11303249 Deutscher Klassiker Verlag GmbH, Handelsregister Berlin, HRB 125174 B, USt-ID-Nummer: DE11172924 Anschrift: Pappelallee 78-79 · 10437 Berlin · Telefon: 030/740 744-0 · Fax: 030/740 744 229 · Kred.Nr. 16329</small> | | | |
|--|--------------|---|--------------|------------|------|
| Hans Mustermann Kochstr. 11 70000 Stuttgart | | Auslieferung durch Koch, Neff & Oetinger Verlagsauslieferung GmbH Industriestraße 23, 70565 Stuttgart www.kno-va.de, Fax 0711/7899-1010 | | | |
| | | Ihre Ansprechpartner: Phyllis Seeger 0049(0)711 7899-2114 Barbara Sippel 0049(0)711 7899-2114 Fax: 0049(0)711 781983650 eMail: suhrkamp@kno-va.de | | | |
| Warenbegleitschein | | | | | |
| Packstück 1 von 1 NVE: 340549892026163255 | | | | | |
| Kunden-Nr. | WARE | Datum | Seite | | |
| xxxxx | | 11.08.2015 | 1/1 | | |
| VGM | | | | | |
| KNV Stuttgart | | | | | |
| Menge | EAN/Titelnr. | Titel/Bestellangaben | Ladenpr. EUR | Gesamt EUR | MwSt |
| | | Packstück: 22310770 Sendung: 201522333289 *** Rechnung/Lieferschein: 462302035 vom 11.08.2015 Bestellung vom 10.08.2015 über KNV-Terminal, 00113AKA Lager | | | |
| 1 | | *** Im Namen und für Rechnung des Verlages INSEL VERLAG - Steuer-Nr.: DE114109865 *** 978-3-458-16902-4 Fontäne, Gedichte in 1 Bd | 17,80 | | 1 |
| 2 | | *** SUHRKAMP VERLAG *** 978-3-518-41940-3 Brecht, Die Gedichte | 19,80 | | 1 |
| WMS Lieferauftrag: 1932254 | | | | | |
| Bitte beachten Sie die geänderten Kontoverbindungen ab dem 01.08.2011! | | | | | |
| Expl. | Net.Gew. kg | Versandweg | VGM | | |
| 3 | 1,309 | KNV Stuttgart | | | |
| 23 | 10,740 | Expl.+Net.Gew.kg Packst. Gesamt | | | |
| Warenbegleitschein | | | | | |
| <small>* (eintr. Ladepreis) = unverbindlich empfohlener Preis</small> | | | | | |
| Remittendenadresse: KNO VA, SUHRKAMP/INSEL, Remittendenabteilung VA, c/o KNV Logistik, Ferdinand-Jühlke-Str. 7, 99095 Erfurt | | | | | |
| 11.08.2015 | KUWA2 | 22310770 | 28759 | 30 | 46 |
| 000001 / 500 | | | | | |

Zugehörige Rechnungs-Nummer zur einfachen Zuordnung.

Durch den Andruck von Ladenpreis, Rabatt und Nettopreis können Sie jedes Packstück sofort vereinnahmen.



16

Zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Die KNO VA arbeitet mit vielen verschiedenen Transportdienstleistern zusammen, damit Ihre Sendungen Ihren Vorgaben gemäß pünktlich bei Ihnen eintreffen.

Standardisiert

Diese Versandwege werden standardmäßig unterstützt:

- KNV Bücherwagendienst
- Umbreit Bücherwagendienst
- Booxpress
- Speditionen
- Post
- DPD
- Hermes
- UPS

Wir empfehlen Ihnen den KNV Bücherwagendienst (BWD), denn über diesen Transportweg erhalten Sie Ihre Ware besonders schnell und kostengünstig. Dank der räumlichen Nähe ist die Übergabe der Sendungen permanent gewährleistet, was die Laufzeit der Sendungen deutlich verkürzt. Da die Barsortimentsgewichte in die Gebührenstaffel der Verlags-Beischlüsse einbezogen werden, können Sie so Ihre Gesamt-Transportkosten erheblich senken. Ein Tipp: Lassen Sie sich für die kostenlose Wegeverfolgung beim KNV Bücherwagendienst registrieren. So haben Sie immer den Überblick, wo sich Ihre Sendung gerade befindet.

Sie erreichen den BWD per E-Mail an kundenservice@knv.de oder telefonisch unter Stuttgart +49 711 7860-2254

... oder ganz nach Ihren Wünschen

Auch wenn Sie einmal einen anderen Versandweg wünschen, helfen Ihnen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice weiter.



Erste Hilfe: Umgang mit Transportschäden

Unser Qualitätsstandard ist hoch: Ausgereifte Technik und sorgfältige Bearbeitung sorgen dafür, dass Ihre Ware unser Haus in einwandfreiem Zustand verlässt. Beschädigungen auf dem Transportweg können jedoch nicht immer ausgeschlossen werden.

Die rechtliche Situation

Nach deutschem Recht wird jede Sendung auf „Gefahr des Empfängers“ geliefert. Die Verantwortung der KNO VA endet mit der Übergabe der Sendung an den Frachtführer und der Bestätigung, dass sich die Ware in einwandfreiem Zustand befindet. In den meisten Fällen kann ein Schaden weiterberechnet werden, wenn er dokumentiert wird und Fristen eingehalten werden.

Was ist zu tun?

- Prüfen Sie die Sendung sofort bei Erhalt auf äußere und innere Schäden.
- Lassen Sie sich die Schäden vom Frachtführer schriftlich bestätigen.
- Dokumentieren Sie den Schaden an Ort und Stelle (schriftlich und anhand von Fotos).
- Stellen Sie die Ware inklusive der Verpackung sicher.
- Halten Sie die Bearbeitungsrichtlinien des Bücherwagendienstes, der Spediteure und Versanddienstleister ein.

Schnelle Hilfe im Schadensfall

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice sind Ihnen gern behilflich. Auf jeder Faktur erkennen Sie auf einen Blick den richtigen Ansprechpartner. Auch im Internet steht eine Liste der Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer bereit unter [www.kno-va.de/Für Händler/Betreuer der Verlage](http://www.kno-va.de/Für_Händler/Betreuer_der_Verlage).



| Versand per | Offene Schäden | Verdeckte Schäden |
|---------------------------------|--|---|
| Bücherwagendienste (BWD) | Sofort an Ihren BWD melden! | Abwicklung wie nebenstehend. |
| Versicherung | Entsprechend der Vertragsvereinbarung. | |
| Schadenabwicklung | Direkt mit Ihrem BWD. | |
| Fracht | Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern. | Schriftlich an die Spedition innerhalb von 7 Arbeitstagen . |
| Versicherung | Herstellungskosten (16,66 € pro kg bei Transportschaden). Beschädigte Sendung sichern. | |
| Schadenabwicklung | Direkt mit der Spedition oder über uns. | |
| Post/DHL | Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern. | Schaden beim zuständigen Postamt melden, innerhalb von 7 Arbeitstagen . |
| Versicherung | Bis zu 500,- € pro Paket. (Höhere Einzelversicherung möglich, z. B. Wertpaket! Keine Briefabwicklung, keine Päckchen!) | |
| Schadenabwicklung | Direkt mit der Post/DHL oder über uns. | |
| UPS | Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern. | Abwicklung wie nebenstehend. Paket und beschädigte Ware UPS zur Verfügung stellen. |
| Versicherung | Bis zu 510,- € pro Sendung. (Höhere Einzelversicherung möglich!) | |
| Schadenabwicklung | Direkt mit UPS oder über uns. | |
| Hermes | Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern. | Schriftlich an Hermes innerhalb von 7 Arbeitstagen . |
| Versicherung | Bis zu 500,- € pro Paket, bis zu 50,- € pro Päckchen. | |
| Schadenabwicklung | Direkt mit Hermes oder über uns. | |
| DPD | Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern. | Schriftlich an DPD innerhalb von 7 Arbeitstagen . |
| Versicherung | Bis zu 520,- € pro Packstück. (Kein Parcel-Letter, kein Päckchen!) | |
| Schadenabwicklung | Direkt mit DPD oder über uns. | |



Remissionen

Von Zeit zu Zeit sind Sie nicht der Empfänger von Büchersendungen, sondern der Absender: bei Remissionen von Verlagssendungen. Damit wir Ihre Rücksendungen schnell bearbeiten können, bitten wir Sie um Ihre Mithilfe.

Schnelle Hilfe bei fehlerhaften Sendungen

Falls wir Ihnen doch einmal einen falschen Titel geliefert haben oder Sie aus einem anderen Grund mit unseren Leistungen nicht zufrieden sind, rufen Sie bitte Ihre Kundenbetreuerin oder Ihren Kundenbetreuer an. Sie sorgen für eine schnelle und unbürokratische Lösung.

Die „Fahrkarte für die Rückreise“: die Remissions-genehmigung

Wenn Sie Titel eines Verlags zurückschicken möchten, holen Sie bitte unbedingt im Vorfeld eine Genehmigung des Verlags ein oder halten Sie mit uns Rücksprache. So können wir Ihre Remission schnell bearbeiten und Ihre Gutschrift unverzüglich erstellen. Bitte verwenden Sie pro Verlag ein gesondertes Remissionsformular!

Remission in der Standardwanne

Selbstverständlich können Sie auch Ihre Remissionen in der Wanne an die KNO VA zurücksenden. Bitte kennzeichnen Sie diese wie üblich.

Uns interessieren die Details

Bitte legen Sie Ihrer Sendung die Remissionsgenehmigung des Verlags sowie ein Remissionsformular mit folgenden Angaben bei:

- Verkehrs-/Kundennummer
- Ihre Steuernummer oder Umsatzsteuer-ID-Nummer
- Rechnungsdatum
- Rechnungsnummer(n) der Sendungen
- ISBN
- Anzahl
- Partie (z.B. 11/10)
- Remissionsgrund
- Anzahl der Packstücke

Falls Sie kein Verlags-Remissionsformular zur Hand haben, können Sie dieses auch im Internet herunterladen: www.kno-va.de/
Für Händler/Remissionen

Remissionen für alle Verlage der KNO VA

Bitte senden Sie die Remissionen für alle Verlage der KNO VA (ohne Distribook) an folgende Adresse:

**KNO VA, <Name Verlag>
Remittendenabteilung VA
c/o KNV Logistik
Ferdinand-Jühlke-Str. 15
99095 Erfurt**

Remissionen für Distribook-Verlage

Für die Distribook-Verlage (Aladin, arsEdition, Carlsen, Hörbuch Hamburg, Münchner Verlagsgruppe, Piper, Thienemann-Esslinger, Ullstein Buchverlage) gilt folgende Adresse:

**Distribook
Remittendenabteilung VA
c/o KNV Logistik
Ferdinand-Jühlke-Str. 15
99095 Erfurt**

Um für Sie eine korrekte Gutschrift erstellen zu können, benötigen wir unbedingt Ihre Steuernummer oder Umsatzsteuer-Identifikationsnummer!

Sie benötigen Hilfe?

Unsere Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer stehen Ihnen jederzeit gerne zur Seite.

Ihr Plus: Der Service der Debitorenbuchhaltung

Auch in der Debitorenbuchhaltung arbeiten wir nach dem Mandantenprinzip und bieten den Verlagen ein Höchstmaß an Individualität bei standardisierter Abwicklung des Zahlungsverkehrs.

Dienstleistungen rund ums Konto

Für fast alle Verlage, die wir ausliefern, betreuen wir auch deren Debitorenbuchhaltung. Ihre Kundennummer ist bei allen diesen Verlagen identisch. Neben der Verbuchung Ihrer Zahlungen kümmern wir uns um die Pflege Ihres Debitorenkontos. Eventuell auftretende Differenzen klären wir sofort, um Ihnen Unannehmlichkeiten zu ersparen. Falls Ihnen einmal eine Rechnung fehlt, senden wir Ihnen gerne ein Duplikat zu – ganz wie Sie wünschen entweder per E-Mail, Fax oder Post. Wenn ein Verlag, der Sie beliefert, am BAG- oder Bankeinzugsverfahren teilnimmt, können Sie jederzeit diese Zahlungswege festlegen. Informieren Sie einfach unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Debitorenbuchhaltung.

So erreichen Ihre Zahlungen den richtigen Empfänger

Da wir für jeden Verlag oder jede Verlagsgruppe in der KNO VA eine eigene Buchhaltung führen, können wir nur „verlagsreine“ Zahlungen verbuchen. Deshalb bitten wir Sie, die Zahlungen getrennt nach Verlagen durchzuführen. Bitte geben Sie Ihre Kundennummer und die Rechnungsnummer(n) an. So erleichtern Sie uns die Verbuchung Ihrer Zahlung und helfen uns, Rückfragen oder unberechtigte Mahnungen zu vermeiden. Zahlungssavise senden Sie bitte immer direkt an die KNO-VA-Debitorenbuchhaltung mit der Angabe des Verlags – per E-Mail, Fax oder Post.

Und wenn es doch einmal passiert ...

Trotz größter Sorgfalt in Ihrem und unserem Haus sind Mahnungen nie ganz auszuschließen. Sollte sich Ihre Zahlung mit einem Mahnlauf überschneiden, betrachten Sie die Mahnung bitte als gegenstandslos. Haben Sie eine Rückfrage oder eine Reklamation zur Mahnung, finden Sie die Namen Ihrer zuständigen Ansprechpartner in der Debitorenbuchhaltung im Infokasten oben rechts auf der Mahnung. Sie helfen Ihnen gerne weiter.

Die Servicezeiten

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Debitorenbuchhaltung sind für Sie da:

Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr
Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr

Ihre Ansprechpartner sowie deren Telefonnummern und E-Mail-Adressen finden Sie unter www.kno-va.de/FürHändler/BetreuerderVerlage/AnsprechpartnerBuchhaltung.

Eine Liste der möglichen Zahlwege finden Sie auf unserer Homepage unter www.kno-va.de/FürHändler/Zahlwege



Ihre Ansprechpartner im Überblick

| Abteilung | Kontaktdaten | Servicezeiten |
|--|---|--|
| Kundenbetreuung KNO VA | Telefon: +49 711 7899-2000 Telefax: +49 711 7899-1010 Ansprechpartner direkt unter: www.kno-va.de /Für Händler/Betreuer der Verlage | Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr |
| Debitorenbuchhaltung KNO VA | Telefon: +49 711 7899-0 Telefax: +49 711 7899-1010 Ansprechpartner direkt unter: www.kno-va.de /Für Händler/Betreuer der Verlage | Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr |
| IT-Kundenbetreuung KNO VA | Telefon: +49 711 7899-1450 E-Mail: kundenbetreuung.it@kno-va.de | Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr Fr. 8:00 bis 16:00 Uhr |
| Großkundenbetreuung KNO VA | Brigitte Lomnitz Telefon: +49 711 7899-2005 E-Mail: brigitte.lomnitz@kno-va.de Wolfgang Gerber Telefon: +49 711 7899-3311 E-Mail: wolfgang.gerber@kno-va.de Telefax: +49 711 7899-1010 | Mo. bis Do. 8:00 bis 18:00 Uhr Fr. 8:00 bis 17:00 Uhr |

Kontakt

Brigitte Lomnitz
 Tel. +49 711 7899-2005
 Fax +49 711 7899-1010
 E-Mail: brigitte.lomnitz@kno-va.de
 Internet: www.kno-va.de

Impressum

Herausgeber: Koch, Neff & Volckmar GmbH, Kommunikation und Marketing,
 Industriestraße 23, 70565 Stuttgart
 Der Inhalt einschließlich der Bilder und die Gestaltung unterliegen dem Schutz des
 Urheberrechts und anderer Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums.
 Die Vervielfältigung, Verbreitung oder Veränderung des Inhalts ist nicht gestattet.
 Die Inhalte werden unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung und Haftung durch
 die Koch, Neff & Oetinger Verlagsauslieferung GmbH zur Verfügung gestellt.
 Stand: August 2018