



Compliance-Richtlinie Retail V1.5 – 13.01.2025

a) Ziel/Zweck

Das Ziel der folgenden Arbeitsanweisung ist es, den Mitarbeitenden eine konsistente und verständliche Beschreibung aller Richtlinien, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen zu geben, die im Umgang mit der Kasse, dem Waren- sowie dem Geld- und Tresorwesen durchgeführt und beachtet werden müssen. Dabei werden auch alle relevanten Dokumente dargelegt und systemisches Wissen aufgezeigt.

b) Verantwortlichkeiten

Unsere Mitarbeitenden sind verpflichtet, diese Vorgaben zu beachten und diese Arbeitsanweisung sachgerecht auszuführen. Hierdurch werden Prozesse beschleunigt und mögliche Störungen, Fehler, Kosten sowie Schäden vermieden. Für die Einhaltung der Arbeitsanweisung sind jeweils die benannten Managementebenen oder deren definierte Vertretung verantwortlich. Bei Nichtbeachtung behalten wir uns disziplinarische und arbeitsrechtliche Konsequenzen vor.

c) Freigabe / Änderungen (erste Version)

Diese Arbeitsanweisung ist eine verbindliche Vorgabe, anhand welcher alle Mitarbeitenden unterwiesen werden.

	Name / Unterschrift	Abteilung:	Datum:	Geprüft am:	Übergabe am/an:	
Autor:	Manfred Welt	Director Retail Operations	06.12.2022	06.12.2022		
Geprüft:	Gerald Wallenberger	Chief of BT & Retail	11.08.2022			
Freigabe:	Katharina Krügers	Legal/Compliance	11.08.2022	11.08.2022		
Freigabe:	Matthias Scholz	Inventory Management	11.08.2022	11.08.2022		
Freigabe:	Fuat Kul	Head of HR Retail	20.12.2022	20.12.2022		
Freigabe:	Andreas Sztyndera	Corporate Security	12.12.2022	12.12.2022		



Inhalt

1.2	Anmeldung zum Kassierbetrieb/Tagesstart	3
1.5	Artikelregistrierungen	4
1.6	Diverse Sonderleistungen.....	5
1.7	Preisnachlässe (bei Beschädigungen/Beeinträchtigungen)	6
1.8	Manuelle VK-Preisänderungen (Auszeichnungs-VK falsch)	6
1.9	Personalkäufe	7
1.10	Bargeldzahlungen	8
1.11	Kundenretouren & Reklamationen	9
1.12	Umgang mit defekter Bestandsware	12
1.13	Reservierungen	13
1.14	Last chance to buy	13
1.16	Annahme von Trinkgeld/Geschenken.....	14
1.17	Tagesabschluss, Geldabwurf, Geldentsorgung	14
1.18	Monatliche Kassen- und Tresorzählung (Monatsabschluss)	15



1.1 Grundsätze der Kassiertätigkeit

- Die Kasse ist der letzte Kontaktpunkt innerhalb des Verkaufsprozesses und der letzte Eindruck, den die Kunden mitnehmen.
Aus diesem Grund kommt dem gesamten **Kassiervorgang eine besonders wichtige Rolle** zu.
- Der Hauptfokus an der Kasse gilt **besonderer Freundlichkeit** und einem schnellen, fehlerfreien und **effektiven Kassenprozess**.
- Unnötig **lange Wartezeiten** sind von den Kassierern zu **vermeiden**.
- Während des Kassiervorgangs gilt die **volle Aufmerksamkeit** der Mitarbeitenden einzig und **allein dem Kunden** und dem Kassiervorgang.
- Ab einem Aufkommen von **fünf Kunden in der Warteschlange** lässt der Kassierer der betroffenen Kasse umgehend eine **zweite Kasse öffnen**. Die Öffnung weiterer Kassen erfolgt dann je nach Ressourcenlage eigenverantwortlich und im Sinne einer möglichst kurzen Wartezeit für die Kunden.
- Sämtliche **Nebengespräche** bis zum Abschluss des Kassiervorgangs und der Verabschiedung des Kunden/der Kundin **sind zu unterlassen**.
- Nach Abschluss jedes Kassiervorgangs wird **der Kunde freundlich verabschiedet** und zu einem erneuten Besuch bei Best Secret eingeladen.
- **Betriebsfremden Personen** ist während der Ladenöffnungszeit **der Aufenthalt im Kassenblock nicht gestattet (Ausnahmen: Offiziell beauftragte Geldentsorger, offiziell beauftragte Personaldienstleister + IT-Dienstleister)** Ebenfalls gestattet ist die Entsorgung und Leerung von Papierkörben und benutzten Einkaufstaschen durch den Reinigungsdienstleister.
- Es ist **untersagt, sich selbst und eigene Angehörige abzukassieren**.

1.2 Anmeldung zum Kassierbetrieb/Tagesstart

- Eine **Anmeldung** ist für jeden Mitarbeiter **notwendig**, um eine Kasse in Betrieb zu nehmen.
- Der Kassenbedienende benötigt hierfür **seine Personalnummer oder seine Staff-Card (App)**. Für verschiedene autorisierte Funktionen sind zusätzlich eine **Supervisor-Funktion** und Supervisor-Code erforderlich.
- **Personalnummer bzw. der Supervisor-Code** dürfen **in keinem Fall** an **Dritte** weitergegeben werden.
- Jede Kasse darf vom Kassierer nur **unter Verwendung seiner eigenen Personalnummer** verwendet werden. Es ist nicht gestattet, unter einer anderen als der eigenen Personalnummer zu kassieren.
- Zum Tagesstart ist vom Kassierer **eine ausreichende Bestückung mit Wechselgeld** und eine zielführende Stückelung **sicherzustellen** (zur Wechselgeldeinlage siehe Punkt 1.3).



1.3 Wechselgeldzählung/Wechselgeldeinlage

- Das **Wechselgeld verbleibt ständig**, auch nach der Kassenendabrechnung, in der Kasse.
- Die **Wechselgeldeinlage** beträgt **immer genau 500.- €**, in Scheinen und Münzen.
- Jeglicher sich zum Zeitpunkt der **Kassenabrechnung darüber hinaus** in der Kasse befindliche **Geldbestand (Scheine und Münzen)** wird im Rahmen der abendlichen **Einzahlung** (Z-Abschluss „Tresor“) in den Tresor abgeführt.
- Bei jedem **Kassenstart** führt der verantwortliche Kassierer eine **Zählung der Wechselgeldeinlage** durch. Diese muss immer 500.- € betragen.
- **Kassendifferenzen über 10,00 €** sind vom Feststellenden unverzüglich dem Department-Manager Service oder seinem Deputy zu **melden**.
- Dieser meldet dann die Differenz **per E-Mail an General Ledger**.
- **Kassendifferenzen sind bestmöglich zu vermeiden**. Bei fortgesetzten oder hohen Differenzen behalten wir uns **arbeitsrechtliche Konsequenzen** gegenüber dem für die Differenz verantwortlichen Mitarbeiter vor.
- **Wechselgeldvorgänge** werden ausschließlich immer im **4-Augen-Prinzip** und vorgenommen (siehe Punkt 1.4).

1.4 Geldwechsel

- Der Prozess des **Geldwechsels** erfolgt ausschließlich im **4-Augen-Prinzip**.
- Der **Geldwechsel** erfolgt **ausschließlich zwischen Kasse und Wechselgeldtresor** und niemals zwischen zwei Kassen.
- Die Anzahl der **Geldwechsellvorgänge** ist so gering wie möglich zu halten und möglichst außerhalb der Pausen in den **Zeiten 10:00 – 11:30 Uhr und 15:30 – 16:30 Uhr** durchzuführen.

1.5 Artikelregistrierungen (Kassiervorgang)

- Es ist immer zu prüfen, ob Etikett und Ware zusammengehören. **Fehlen Etikett und/oder Preis**, muss ein **Mitarbeitender/Führungskraft** der jeweiligen **Abteilung** hinzugezogen werden.
- Bei Schuhen, Sets und Mix & Match ist immer zu **prüfen, ob die Größen identisch** sind.
- Eventuell vorhandene **Sicherungsetiketten** müssen unbedingt **entfernt** werden.
- Der Verkauf von **Ware ohne Preisetikett** sollte nur **in absoluten Ausnahmefällen** vorkommen. Lässt sich trotz vorheriger Recherche für ein Artikel kein Etikett oder keine Identnummer ermitteln, ist Punkt 1.6 „**Diverse Sonderleistungen**“ zu beachten.



1.6 Diverse Sonderleistungen (Kassiervorgang)

- Generell sollte bei **fehlenden Etiketten** immer die **Recherche nach der korrekten Identnummer** über den Online-Shop, Online-Recherche, ELMS oder SchuBo Query durchgeführt werden. Dabei sind Mitarbeiter/Führungskräfte der betroffenen Abteilung oder des Logistik-Teams zu Rate gezogen werden.
- Über „**diverse Sonderleistungen**“ werden entweder nur Artikel kassiert, deren **Etikett oder Artikelnummer** auch nach Recherche **nicht auffindbar ist**, oder bereits durch Logistik mit „**Sonderleistung**“ etikettierte **Altware im Special Sale BML**.
- Eine Festlegung des dann gültigen Verkaufspreises (**face valueing**) erfolgt anhand der **vom Inventory Management definierten Warengruppenpreise** der vergleichbaren Warengruppe/Label/Produkt, durch den für die Warengruppe verantwortlichen Department-Manager bzw. seinen Deputy oder im Store definierten Vertretungen.
- Ein Kassiervorgang über **Sonderleistungen** muss die **absolute Ausnahme** sein (außer BML und Dresden).
- Beim Kassieren einer „**diversen Sonderleistung**“ in Kombination mit **Personalkauf** ist immer **eine Führungskraft** oder ein zweiter Kassierer hinzuzuziehen.
- **Es gilt das 4-Augen-Prinzip.**

EAN-Sonderleistungen:

Nr.	Alte Artikelnummer	Beschreibung	VK-Preis (...)	Einkaufsart	Artikelkat...
31171948		diverse Sonderleistungen	2,90	2	9999
31171949		diverse Sonderleistungen	4,90	2	9999
31171950		diverse Sonderleistungen	9,90	2	9999
31171951		diverse Sonderleistungen	14,90	2	9999
31171952		diverse Sonderleistungen	19,90	2	9999
31171953		diverse Sonderleistungen	29,90	2	9999
31171954		diverse Sonderleistungen	39,90	2	9999
31171955		diverse Sonderleistungen	49,90	2	9999
31171956		diverse Sonderleistungen	79,90	2	9999
31171957		diverse Sonderleistungen	99,90	2	9999



1.7 Preisnachlässe bei Beschädigungen (Kassiervorgang)

- Anlässe für **Preisnachlass** können **Beschädigungen** und Beeinträchtigungen des Artikels sein (siehe Ziffer 1.8).
- Bei der Durchführung von **Preisnachlässen** ist **immer** eine **Führungskraft hinzuziehen**.
- Höhe und Kriterium des Preisnachlasses (Ergänzung: „Arbeitsanweisung 002 BML“)

LEVEL 1	Preisnachlass bis 10%	VK-Wert	Flecken, Verunreinigungen.
LEVEL 2	Preisnachlass 20-30%	VK-Wert	Kratzer, Löcher, größere Flecken.
LEVEL 3	Preisnachlass 30-50 %	VK-Wert	Beschädigungen

- **Department-Manager** und definierte Deputys dürfen **bis zu 30%** (LEVEL 1 + LEVEL 2) des Artikelpreises nachlassen.
- **Location-Manager** und definierte Deputys dürfen **über 30%** (LEVEL 3) des Artikelpreises nachlassen.
- **Es gilt immer das 4-Augen-Prinzip.**
- Eine Kombination zwischen Preisnachlass und Kundenrabatt/Personalrabatt ist zulässig.

1.8 Manuelle VK-Preisänderungen (Auszeichnungs-VK falsch)

- Sollte der **VK-Preis** auf dem Etikett vom im Kassensystem hinterlegten VK **abweichen**, ist eine **manuelle Korrektur** über Funktion „VK-Neu“ an der Kasse möglich.
- Hierbei sind 2 Fälle zu unterscheiden:

Fall 1: Der **VK-Preis in der Kasse** ist **höher** als der VK-Preis auf dem Etikett. Der Kunde zahlt **den auf dem Etikett ausgewiesenen Preis**. Eine **manuelle Korrektur** des VK ist vorzunehmen. Bei gravierenden Abweichungen von **über 30%** des Auszeichnungspreises ist ein **Mitarbeitender aus der entsprechenden Abteilung** zur Plausibilisierung hinzuzuziehen. Dies kann auch telefonisch erfolgen.

Erweckt das **Preisetikett den optischen Anschein einer Manipulation**, ist in jedem Falle der **Department-Manager** der betroffenen Abteilung hinzuzuziehen. Alternativ auch ein Mitarbeiter der **Corporate Security**.

Fall 2: Der **VK-Preis in der Kasse** ist **niedriger** als auf dem Etikett. Der Kunde zahlt den **an der Kasse angezeigten, niedrigeren Preis**.

- **Mitarbeiter** dürfen Korrekturen von **bis zu 30%** des Artikelpreises eigenverantwortlich durchführen.
- **Department-Manager** und definierte Deputys dürfen Korrekturen von **über 30%** des Artikelpreises durchführen.



1.9 Personalkäufe (Richtlinien und Ablauf)

- Im **Special Sale BML** ist eine **Reservierung für Mitarbeiter nicht gestattet**.
- In allen anderen Storekonzepten sind **Reservierungen für Mitarbeiter** maximal **am selben Tag** möglich (morgens bis abends).
- Aktions- und Prospektware dürfen **vor Erscheinungstermin** prinzipiell **nicht reserviert** werden.
- Die Reservierung erfolgt mit **Reservierungsschein** ausschließlich am mit dem Location-Management dafür vereinbarten Ort zur Aufbewahrung.

- Mitarbeiter der Gesellschaften der BestSecret Group erhalten einen **Personalrabatt von 20%** auf Einkäufe bei BestSecret – sowohl online als auch in den Retail Stores. Hierbei handelt es sich um eine **freiwillige und unter jederzeitigem Widerrufsvorbehalt** gewährte Leistung.
- Alle Mitarbeiter der **Gesellschaften der BestSecret Group** sind berechtigt, den Personalrabatt zu erhalten.
- Ferner sind ihre jeweiligen **Ehepartner, Lebenspartner und Lebensgefährten** berechtigt, mit einem entsprechenden Personalrabatt bei BestSecret einzukaufen.
- Für Lebensgefährten gilt dies jedoch nur, soweit diese mit dem jeweiligen Mitarbeiter **im gleichen Haushalt leben**.
- Außerdem steht der Personalrabatt auch **Verwandten in der geraden Linie des/der jeweiligen Mitarbeiter zur Verfügung** (dies sind Kinder, Enkel, Eltern, Großeltern – nicht aber Onkel, Tanten, Cousins und Cousinen) sowie den Geschwistern der Mitarbeiter.
- Die besonderen Konditionen des Personalrabatts werden den Mitarbeitern der BestSecret Group für ihre **privaten Zwecke** zur Verfügung gestellt. Eine **Weiterveräußerung** der unter Nutzung des Personalrabatts erworbenen Artikel ist daher **nicht gestattet** für (a) gewerbliche Zwecke oder (b) als Neuware oder mit Etikett. Die Weiterveräußerung von unter Nutzung des Personalrabatts erworbenen Artikeln als **Second-Hand-Ware** wird dadurch nicht beschränkt, so lange der Artikel nicht als neu oder mit Etikett verkauft wird.
- **Externe Mitarbeitende** (auch am Standort tätige Dienstleister) haben **kein Anrecht auf Personalrabatt**.

- Der Mitarbeiter-Einkauf erfolgt ausschließlich unter Erfassung der Personalnummer/Staff-Karte oder mit seiner Kundennummer der BS-App.
- Der **Einkauf** erfolgt entweder **vor Arbeitsantritt, in der Pause oder nach Arbeitsende**.
- Das **Namensschild** wird während des Einkaufs **nicht getragen**.
- Während des Einkaufs ist der **Aufenthalt hinter der Kasse** (Arbeitsbereich Kassierer) **nicht gestattet**.
- Nach erfolgtem Mitarbeiter-Einkauf wird die **Einkaufstüte** vom Kassierer **mit Heftklammergerät verschlossen**.
- Die **Einkaufstüte** ist für den Mitarbeiter im **Zusammenhang** mit einem **Personalkauf kostenlos**.
- Der **Kassenbeleg** ist von **außen gut sichtbar** an der Einkaufstüte zu befestigen.
- Der Mitarbeitende bringt seinen **Einkauf umgehend** an den in der Betriebsstätte mit dem Location-Management **dafür vereinbarten Ort zur Aufbewahrung** bzw. in seinen **Mitarbeiterspind**.
- Bei **Arbeitsende** holt der Mitarbeitende den Einkauf ab und verlässt den Store durch den **Personalausgang** (soweit vorhanden).



1.10 Bargeldzahlungen (Kassiervorgang)

- Bei Barzahlung müssen **Geldscheine ab einem Wert von 50,00 €** per **stichprobenartiger** Sichtkontrolle, Kontrollfarbstift oder mit einem Geldscheinprüfgerät **auf Echtheit geprüft** werden.
- Sicherheitsmerkmale sind:

Fühlen: Die Abkürzung der Europäischen Zentralbank, die Wertzahlen und die Abbildungen der Fenster bzw. Tore heben sich von der Oberfläche ab.

Sehen: Das Wasserzeichen, der Sicherheitsfaden und das Durchsichtsregister werden im Gegenlicht sichtbar.

Kippen: Je nach Betrachtungswinkel wird auf der Vorderseite die Wertzahl der Banknote oder das jeweilige Architekturmotiv in wechselnden Farben sichtbar.

- Generell darf **Bargeld erst** in die **Geldschublade** einsortiert werden, **wenn** der **Kassiervorgang** endgültig **abgeschlossen** ist.
- Bei **Unstimmigkeiten** des an den Kunden/die Kundin zurückgegebenen **Wechselgeldes** ist umgehend das **Location Management** zu verständigen. Bei einer weiteren Eskalation ist die Ermittlungs- und Sicherungsgruppe (Corporate Security) hinzuzuziehen.
- **Bargeldzahlungen ab 10.000,00 €** sind dem Kunden/der Kundin ist mit dem Verweis auf das Geldwäschegesetz **nicht gestattet**. Der Kunde/die Kundin ist darauf hinzuweisen, dass er den Geldbetrag mit **Kartenzahlung** begleichen muss.
- Ebenso ist der Kunde/die Kundin **insgesamt** auf eine **Kartenzahlung** zu verweisen, falls er einen Rechnungsbetrag von **10.000,00 € oder mehr** in mehrere Teilbeträge aufspalten oder auf **mehrere Personen** aufteilen möchte. Bei einer Eskalation ist das **Location Management** sowie die Ermittlungs- und Sicherungsgruppe (Corporate Security) zu verständigen.



1.11 Kundenretouren & Reklamationen (Richtlinien)

- Das **Ziel** bei allen **Kundenretouren** ist, unabhängig davon, ob es sich um eine Reklamation oder einen Umtausch handelt, dass unsere **Kunden den Store zufrieden verlassen**.
- Jeder Umtausch und jede Reklamation sind für uns Chancen, die Kunden durch ein **Höchstmaß an Service und Kulanz** zu begeistern und die Erwartungen zu übertreffen.
- Bei einer Retoure **wird zwischen Umtausch und Reklamation unterschieden**.
- Prinzipiell dürfen **Kassierer/Verkaufspersonal Retouren/Erstattungen** bis zu einem VK-Wert/Erstattungswert von **bis zu 500,00 €** durchführen. Bei höheren Retouren ist der Department Manager Service bzw. sein Deputy hinzuzuziehen.

Umtausch:

- Die **Ware hat keinen Mangel**. Der Umtausch erfolgt aus Gründen der Kulanz.
- Prinzipiell **soll jeder Artikel umgetauscht werden**, der in einem Best Secret Store gekauft wurde und **in einwandfreiem Zustand ist**.
- Der Umtausch von **in Österreich gekauften Artikeln in deutschen Stores** ist aufgrund der Steuerthematik **nicht möglich**, und umgekehrt.
- Generell ist **jeder Umtausch** vom Kunden **am Empfang anzumelden** (Ausnahme Store 18).
- Dabei ist der **Kaufbeleg** vom Kunden **vorzulegen**.
- Bei **nicht vorliegendem Kassenbeleg** kann im Rahmen der Kulanz ein **Bon Nachdruck** aus LS-Retail erstellt werden (Ausnahmen Store 18).
- Ist der Einkauf alternativ **auch über Navision nicht nachvollziehbar**, ist der Umtausch **abzuweisen**.
- Im Zweifelsfalle ist der Department Manager Service bzw. sein Deputy hinzuzuziehen.
- Der **Empfang** überprüft, ob der Artikel **einwandfrei** und **wiederverkäuflich** ist. Der Artikel verbleibt am Empfang (Dornach). In München nimmt der Kunde die Ware mit an die Kasse. Ausnahmen werden filialintern geregelt (Ware gegen Ware, etc.)
- Der **Erhalt der Ware** wird vom **Mitarbeiter des Empfangs** auf dem Kaufbeleg **bestätigt**. Danach geht der Kunde mit dem Kaufbeleg an die Kasse.
- Dort tauschen entweder Ware gegen Gutschein, Ware gegen Ware oder erstatten den Kaufpreis über die Kasse.
- Die **Umtauschfrist** beträgt **30 Tage**.
- **Außerhalb der Frist** von 30 Tagen wird vom **Department Manager Service** bzw. seinem **Deputy situativ entschieden** und prinzipiell nur gegen Gutschein getauscht.



Reklamation:

- Die Ware hat einen **Mangel im Sinne §§ 437 ff. BGB (gilt nicht für Österreich)**.
- Die **Anmeldung der Reklamation** und der **Nachweis des Kaufes** erfolgen ebenfalls **am Empfang** im Rahmen des Check-in.
- Die **weitere Bearbeitung** der Reklamation erfolgt dann durch die jeweilige **Abteilung**, aus der der Artikel stammt.
- Durch den dortigen **Mitarbeiter** wird im **Austausch mit dem Kunden** geklärt, ob eine **Nacherfüllung** oder **Nachbesserung** erfolgen soll/kann.
- Der **Kunde** hat das Recht auf **Nachbesserung** oder **Nachlieferung**.
- Bei der **Nachbesserung** wird der Mangel durch **Reparatur** beseitigt und erfolgt in der Regel durch die **Schneiderei** (Ausnahme Hartwaren wie Uhren/Schmuck)
- Hier nutzt die Abteilung den **Vordruck „Änderungsschein“**.
- Bei **Nachbesserungen** für **Uhren/Schmuck/Schuhe** erfolgt die Reparatur **über den Einkauf** durch den Lieferanten unter Verwendung des **Vordrucks „Kunden-Reklamation“**.
- **Dauert die Reparatur eines eingeschickten Artikels aus einer Kundenreklamation zu lange**, ist nach Begutachtung durch den Lieferanten die **Reparatur nicht möglich** bzw. erhalten wir eine **Gutschrift** für diesen Artikel, erfolgt eine **Rücknahme/Retoure** des Artikels **über die Kasse**.
- Wichtig hierbei ist, **dass der Artikel dem Systembestand wieder zugebucht wird**.
- Der **Kunde erhält** dann im Rahmen der Retoure den **Kaufpreis erstattet**.
- Im Kontext der Auszahlung aus Kundenreparaturen ist zusätzlich folgendes zu beachten:
- **Überweisungen auf Bank-Konten** von Kunden durch die Stores werden nur noch in Sonderfällen genehmigt (Freigabe durch Director Retail Operations).
- **Erstattet ein Store** vor dem Hintergrund eines Umtausches/einer Reklamation **den Kaufpreis**, so bitten wir den **Kunden, persönlich in den Store** zu kommen und es erfolgt die Auszahlung an der Kasse.
- Ist dies für den Kunden aufgrund der **Entfernung seines Wohnortes** zu einem unserer Stores **unzumutbar** (Entfernung >100 Km), oder er möchte den Store nicht besuchen, so verweisen wir an den **Customer Service**.
- Wir bitten diesen Kunden dann, sich per E-Mail an store@bestsecret.com zu wenden.
- **Patrick Obers Team** erledigt dann die **weitere Bearbeitung** und eine eventuelle Erstattung des Kaufpreises per Überweisung/Gutschrift etc.
- Die Stores nehmen **keine (defekte) Ware** mehr an, die uns **Kunden unaufgefordert per Post** zusenden.
- Wenn erforderlich, senden wir diese wieder zurück an den Absender.

Nachlieferung:

- Unter **Nachlieferung** versteht man die Lieferung einer mangelfreien Sache.
- Hier erfolgt durch Best Secret der **Austausch Ware gegen Ware** in der jeweiligen Abteilung.
- Anschließend wird der **Austausch durch die Kasse** mit einer **Retoure/Neukauf** gebucht.
- Die **neue Ware** geht mit dem **neuen Kassenbeleg** an den Kunden.
- Die **defekte Ware bleibt in unserem Bestand** und wird vom Lager/WST **ausgebucht** (Umgang mit defekter Lagerware siehe Punkt 1.13).



- Ist dem Verkäufer die **Nachlieferung nicht möglich**, kann der **Kunde vom Kaufvertrag zurücktreten**.
- Hierunter versteht man das **Rückgängig machen des Kaufvertrages**.
- Die Ware wird **über die Kasse als Retoure zurückgenommen**. Der Kunde erhält den Kaufpreis zurückerstattet.
- Gehen im Rahmen eines **Umtausches alle Positionen eines Kassenbeleges** zurück, so verbleibt der **Originalbeleg in der Kasse** und geht im Rahmen des Tagesabschluss mit den Unbarbelegen an General Ledger.
- Geht **nur ein Teil der Ware eines Kassenbeleges** zurück, verbleibt der **Originalbeleg beim Kunden**. Die betroffenen Positionen werden auf dem **Kassenbeleg vom Kassierer durchgestrichen**, mit dem Kürzel „RT“ für Retoure und der **Unterschrift des Kassierers** gekennzeichnet.
- Der **Kunde quittiert** die korrekt durchgeführte Retoure und den **Erhalt des Rückgeldes** auf dem Retourenbeleg.

Vordruck Kundenreklamation:

Lieferant		Kunden-Reklamation		Kunden-Beleg		
		Kd. Nr.:		- bitte bei Abholung vorlegen -		
		Bon Nr.:				
		Betreff Nr. 2152 *		Reklamation Nr. 2152 *		
		Filiale:				
Betr.:	BS Art.-Nr.:	beliegend		Artikel:		
	Lieferanten Art.-Nr.:					
Mängel:				Wir bestätigen den Empfang obiger Ware und bemühen uns, die Reklamation voraussichtlich bis zum zu erledigen.		
Wir bitten um sofortige Bearbeitung der Reklamation. Falls Sie uns zum nebenstehenden Termin kein einwandfreies Stück geliefert oder eine Gutschrift erteilt haben, werden wir Sie entsprechend der Aufstellung belasten. Die Erstattung unserer Porto-Auslagen erwarten wir auf jeden Fall.		Termin		20		
		Betrag in EURO				
		Belastung:	netto	MWSt	brutto	
		Stückpreis				
		Porto				
		Gesamt				
		Frankfurt, den 20				
		Unterschrift + Personalnummer		Stempel - Unterschrift		



1.12 Umgang mit defekter Bestandsware (Richtlinien)

- **Defekte Bestandsware** (unabhängig ob aus Kundenreklamation oder nach Feststellung einer Beschädigung im Verkauf/im Lager) **buchen wir** prinzipiell immer **aus dem Filial-Bestand**. Sie werden „umgelagert“
- Dabei ist es unerheblich, ob der Artikel sortenrein gelistet ist oder eine „diverse Sonderleistung“ trägt.
- Prinzipiell gilt **bei jeder Umlagerung von defekter Bestandsware das 4- Augen-Prinzip** und Stichprobenkontrollen von Umlagerungsbelegen durch den Department-Manager WST bzw. seinen Deputy.

Ware wiederverwertbar, leichte bis mittlere Schäden (Verkauf in 67 Special Sales):

- **Systemisch in FIORI (SAP)** auf Filiale 67 umlagern.
- **Physisch** wird die Ware mit Lieferschein an die Filiale 67 geschickt und dort mit B/C Flag verkauft.

Artikel, nicht wiederverwertbar, starke Schäden bzw. zerstört:

- **Systemisch in FIORI (SAP)** auf Lagerort „defects“ umlagern.
- **Körperlich** im 4-Augen-Prinzip **vernichten**.
- Dabei die Grundsätze der **Rohstofftrennung** berücksichtigen.
- Die systemische Bereinigung von Lagerort „defects“ erfolgt durch das Team von Inventory-Management.

Wertartikel (z.B. Uhren/Schmuck):

- **Noch kein aktueller Prozess aufgrund SAP-Umstellung.**
- **Bitte vorerst in der Filiale unter Verschluss puffern.**



1.13 Reservierungen (Richtlinien)

- Die **Reservierung** von Ware **für Mitarbeiter** beträgt maximal **3 Werktage**. Ausnahme sind Prospekt- und Werbeartikel (hier nur taggleich, siehe Punkt 1.9)
- In der **Filiale 67** ist **keine Reservierung für Mitarbeiter** möglich.
- Die **Reservierungsfrist** für die Kunden beträgt maximal **3 Werktage**.
- In diesem Fall ist der **Vordruck „Reservierung“** vom Verkauf/der Kasse auszufüllen.
- Das **Original** wird der **reservierten Ware** beigelegt und der **Kunde erhält eine Kopie**.
- **Aktions- und Werbeware** ist **für Kunden** bis maximal zum **Ende des gleichen Geschäftstages** reservierbar.
- Ist die **Ware** bis Ablauf der Fristen **nicht abgeholt** und bezahlt, wird sie ohne weitere Aufforderung **zurück in die Fläche** verbracht.
- Die **Reservierungen** der Ware **für Kunden** erfolgen nach Möglichkeit **kassennah** (z.B. Kassenschränke, Nebenraum in Kassennähe, etc.).
- Die **Reservierungen für Mitarbeiter** erfolgen ausschließlich am mit dem Location-Management dafür **vereinbarten Ort zur Aufbewahrung**.
- Sämtliche **Aufbewahrungsorte** seines Bereiches für Reservierungen sind täglich vom verantwortlichen **Department-Manager zu kontrollieren**.

1.14 Last chance to buy (Richtlinien und Orga)

- Last Chance to buy dient der **finalen Abvermarktung von Einzelteilen** in den **Premium Stores** und ist nur in diesem Kontext einzusetzen.
- **Definition Einzelteil:** Filialbestand ist ≤ 3 pro Farbvariante und ≤ 5 im DC Poing (SchuBo-Query für Bestandsabfrage nutzen).
- Der Artikel wird aus dem Kollektionswarenaufbau entfernt und innerhalb der dazu gehörigen Brand/Warengruppe mit anderen Einzelteilen auf einem Barren aufgebaut.
- **Der Preis bleibt in diesem ersten Schritt unverändert.**
- Die Kennzeichnung auf dem Einzelteilbarren erfolgt mit **POS-Beschilderung „Last Chance to buy“** aus dem Programm Brandstreet.
- Verkaufen sich Artikel auf dem Einzelteilbarren innerhalb eines Zeitraumes von **2 Wochen nicht**, so wird das **Merchandise Management** durch den Department-Manager bzw. seinem Deputy für eine **Neubewertung** dieser Artikel kontaktiert.
- Die **neuen Verkaufspreise** (manueller Einzelpreis, Warengruppenpreis, etc.) werden **gemeinsam definiert und vom Team Operations am POS umgesetzt**.
- Das **Pricing am Artikel** erfolgt **ausschließlich** durch den **Department-Manager bzw. Deputy** der entsprechenden Abteilung.



1.15 Umgang mit Fundsachen (Richtlinien)

- Sämtliche **Fundsachen** sind unverzüglich in der offiziellen Sammelstelle des Stores (**Geldbörsen und Wertsachen in den Tresor**) bzw. Corporate Security Mitarbeiter abzugeben und dort unter Verschluss zu halten.

1.16 Annahme von Trinkgeld/Geschenken (Richtlinien)

- Es darf generell **kein Trinkgeld angenommen** werden.
- Von Kunden **absichtlich zurück gelassene Centbeträge** sind der jeweiligen Kasse zuzuführen und werden der Kasse körperlich zugeführt.
- Es dürfen generell **keinerlei Kassen ohne dokumentierte Einnahmen/Ausgaben** (Sparschwein, etc.) geführt werden.
- **Sachgeschenke** (von Kunden oder Lieferanten) dürfen bis zu einem Wert von **10.- €** vom Mitarbeiter angenommen und behalten werden.
- Sachgeschenke **über einem Wert von 10.- € sind abzulehnen** bzw. bei der Sammelstelle (Storemanager oder direkte Vertretung) abzugeben.

1.17 Tagesabschluss, Geldabwurf, Geldentsorgung (Richtlinien & Orga) – OtC 15

Nach Ladenschluss und der Kassenabrechnung in LS Retail (Z-Abschluss) bringen die Kassierer ihre Bargeldabschöpfung und alle Kassenbelege (Kassenabrechnung, Unbarbelege, etc) mit in das Kassenbüro. Dort findet die **Tageszählung** statt.

Es ist folgender Ablauf zu beachten:

1. Sämtliche Unbarbelege haben eine Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren.
2. Die Aufbewahrung erfolgt jeweils im Store.
3. In welcher Form die Belege aufbewahrt werden (Boxen, Kartons, Ordner), obliegt der Standortleitung.
4. Wichtig ist, dass die Belege für je ein volles Geschäftsjahr gemeinsam gesammelt und verwahrt werden.
5. Die im Rahmen der Kassenabrechnung **entnommenen Scheine und Münzen („Tresor“ auf dem Z-Bericht)** einer jeden Kasse werden im Kassenbüro **im 4-Augen-Prinzip von 2 Mitarbeitern gezählt**.
6. Von den beiden Zählenden ist dabei **zu überprüfen**, ob die tatsächliche Geldentnahme der jeweiligen Kasse mit dem jeweils ausgewiesenen **Betrag („Tresor“)** aus dem **Z-Abschluss** der Kasse **übereinstimmt**.
7. Wird eine **Abweichung** festgestellt, wird diese **per E-Mail General Ledger** mitgeteilt, die prüft, ob auch der Bereich Corporate Security informiert werden muss.



8. Die **Gesamtmenge/Gesamtsumme** der Scheine und Münzen **aller Kassen** wird **schriftlich ins Einlieferformular** des Geldentsorgers Ziemann (in Wien Fa. GSA) eingetragen.
9. **Es unterschreiben zwingend beide Mitarbeiter** (4-Augen-Prinzip).
10. Danach wird das **Bargeld** in einen **Safebag** gepackt.
11. Der **Safebag** wird vollständig beschriftet und **von beiden Mitarbeitern unterschrieben** (4-Augen-Prinzip). In Wien geschieht das am Morgen nach dem Kassenabschluss.
12. Der Safebag wird verschlossen und **im 4-Augen-Prinzip in den Tresor** (Transittresor wo vorhanden) **eingeschlossen**.
13. Die **Abholung** aller im Tresor vorhandenen **Safebags** erfolgt i.d.R 2x wöchentlich durch **Ziemann (in Wien Fa. GSA)**.
14. Als **Abhol-/Übergabenachweis** dient der **Lieferschein des Geldentsorgers** in doppelter Ausführung.
15. Bei eventuell durch den Geldentsorger festgestellten **Auszahldifferenzen** erfolgt die **Meldekette vom Entsorger an Corporate Security und von dort per E-Mail an General Ledger und die Standortleitung**.
16. Eventuell erforderliche **Recherchen** werden von Corporate Security in Zusammenarbeit mit General Ledger und der Standortleitung durchgeführt und dokumentiert.

1.18 Monatliche Kassen- und Tresorzählung (Monatsabschluss) – OtC 16

1. Jeweils zum Monatsende ist eine **Zählung der vorhandenen Geldbestände (Bargeldbestände in den einzelnen Kassen + Bargeldbestand im Tresor)** vorgeschrieben.
2. Die **Aufforderung** dazu erhält die Standortleitung jeweils rechtzeitig **von General Ledger per E-Mail**.
3. Im **Anhang der E-Mail** befinden sich **zwei Excel-Dateien** (Geldbestände Kassen und Tresor), in der die Zählung eingetragen werden muss.
4. Die **Zählung der Geldbestände** erfolgt prinzipiell **im 4-Augen-Prinzip**.
5. Die Excel-Dateien werden nach der Eintragung ausgedruckt.
6. **Beide Mitarbeiter unterschreiben (4-Augen-Prinzip)**.
7. **Verantwortlich für die korrekte Zählung** und rechtzeitige Übermittlung per E-Mail an General Ledger ist die Standortleitung.
8. Bei eventuell festgestellten **Tresordifferenzen** erfolgt die **Meldekette per Email von General Ledger an Corporate Security und die Standortleitung**.
9. Eventuell erforderliche Recherchen werden von Corporate Security in Zusammenarbeit mit General Ledger und der Standortleitung durchgeführt und dokumentiert.