



HERZLICH WILLKOMMEN IM KUNDENPORTAL DER ZEITFRACHT MEDIEN

Über unser neues Kundenportal können Sie nicht nur mit uns in Kontakt treten, sondern auch Ihre Anliegen auf eine persönliche und effiziente Weise klären. Jede Anfrage, die Sie an uns stellen, wird sofort an unsere engagierten **Expertinnen und Experten** weitergeleitet, die sich mit höchster Priorität darum kümmern.

Sobald Sie uns Ihre Anfrage senden, erhalten Sie eine individuelle Vorgangsnummer. Diese ermöglicht uns eine eindeutige Zuordnung zu Ihrem persönlichen Anliegen. Um sicherzustellen, dass die Bearbeitung Ihrer Anfrage reibungslos und ohne Verzögerung verläuft, ist es wichtig, dass alle Felder sorgfältig von Ihnen ausgefüllt werden.

Unser Kundenportal ist der schnellste Weg zur Lösung Ihrer Fragen und Anliegen - überzeugen Sie sich selbst!

Sind Sie Handels- oder Privatkunde?

Bitte wählen Sie
Bitte wählen Sie
Handelskunde
Privatkunde

Bitte wählen Sie **Handelskunde**, wenn Sie als Händler / Händlerin eine Anfrage an das Zeitfracht Medien Barsortiment oder einen Verlag der Zeitfracht Medien Verlagsauslieferung stellen wollen.

Wählen Sie **Privatkunde**, wenn Sie als **Privatperson** eine Bestellung bei einem Verlag der Zeitfracht Medien Verlagsauslieferung getätigt haben.

Auswahlmöglichkeit	Erklärung
Handelskunde	Bitte wählen Sie Handelskunde, wenn Sie als Händler / Händlerin eine Anfrage an das Zeitfracht Medien Barsortiment oder einen Verlag der Zeitfracht Medien Verlagsauslieferung stellen wollen. (Siehe Anleitung Seite 4-10)
Privatkunde	Wählen Sie Privatkunde, wenn Sie als Privatperson eine Bestellung bei einem Verlag der Zeitfracht Medien Verlagsauslieferung getätigt haben. (Siehe Anleitung Seite 11)



HERZLICH WILLKOMMEN IM KUNDENPORTAL DER ZEITFRACHT MEDIEN

Auswahl: Handelskunde ([Auswahl zurücksetzen](#))

Sie benötigen **Belegkopien**? Über unser Self-Service Portal "[Mein InfoCockpit](#)" bieten wir einen bequemen Zugang zu sämtlichen relevanten Dokumenten, darunter Rechnungen und Lieferscheine. Dies gilt sowohl für Belege des Zeitfracht Barsortiments als auch für Belege zu Lieferungen von Verlagen aus der Zeitfracht Verlagsauslieferung. Zusätzlich können Sie hier alle Ihre Vormerkungen einsehen und Ihre Vormerkungen beim Barsortiment auch direkt bearbeiten. Sollten Sie noch keine Zugangsdaten haben, können Sie diese [hier](#) beantragen.

**Betrifft Ihr Anliegen das Barsortiment
oder einen Verlag der Verlagsauslieferung?**

Bitte wählen Sie ▼

- Bitte wählen Sie
- Barsortiment
- Verlagsauslieferung

Auswahlmöglichkeit	Erklärung
Barsortiment	Bitte wählen Sie Barsortiment, wenn Sie ein Anliegen beim Zeitfracht Medien Barsortiment / Großhandel platzieren möchten. (Siehe Anleitung Seite 4-6)
Verlagsauslieferung	Bitte wählen Sie Verlagsauslieferung, wenn Sie ein Anliegen zu einem Verlag haben, der über die Zeitfracht Medien Verlagsauslieferung ausliefert. (Siehe Anleitung Seite 8-10)

Anleitung Barsortiment

Seite 4-6

Auswahl: Handelskunde / Barsortiment / Anfragen

Auswahlmöglichkeit	Erklärung
Anfrage zu Vormerkung	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie ein Anliegen zu einer Vormerkung haben. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Anfrage.
Anfrage zu Konditionen oder Verträgen	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Anfrage zu Konditionen oder Verträgen haben. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Anfrage.
Anfrage zu Modulen	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Anfrage zu Modulen haben. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Anfrage.
Unverbindliche Titel- oder Lieferbarkeitsanfrage	Wählen Sie diesen Reiter, um eine unverbindliche Titel- oder Lieferbarkeitsanfrage zu platzieren.
IT-Produkt beantragen	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie ein IT-Produkt wie z. B. Pcbis beantragen möchten.
Stornierung einer tagesaktuellen Bestellung	Wählen Sie diesen Reiter, um eine tagesaktuelle Stornierung vornehmen zu lassen. Stornierungen von älteren Bestellungen nehmen Sie bitte selbst über Mein InfoCockpit vor.
Bereitstellung elektronischer Lieferschein	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Ihnen elektronische Lieferscheine fehlen und wir diese nochmals bereitstellen sollen.
Anfrage zu Fortsetzungen	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Anfrage zu Fortsetzungen haben. Bitte konkretisieren Sie über das Freitextfeld Ihre Anfrage nach Möglichkeit.

Auswahl: Handelskunde / Barsortiment / Anfragen

Auswahlmöglichkeit	Erklärung
Anfrage zu Bestellübermittlung	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie Fragen zu einer bereits übermittelten Bestellung haben und Sie wissen möchten, ob die Bestellung bei uns ankam (keine Lieferbarkeitsanfrage).
Anfrage zum Bestellclearing	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie Fragen zu Ihrer Bestellweiterleitung über das Bestellclearing an den Verlag haben.
Anfrage zum EKB Operating (inkl. Versand-/Direkt-service)	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie Fragen zu einer Versand-/Direkt-service-Bestellung haben, welche an den Endkunden ausgeliefert wird.
Änderung der Fakturzeiten / Urlaubsmeldung	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie Ihre Fakturzeiten (ggf. auch nur für einen speziellen Zeitraum) ändern möchten.
Bestellung aufgeben	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Bestellung aufgeben möchten. Bitte beachten Sie, dass bei manuellen Bestellungen über das Kundenportal oder das Telefon eine Rabattkürzung von 3 % erfolgt.
Bestellung von Plomben	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie Plomben bestellen möchten. Sie können diese in Verpackungseinheiten von 20 Stück erwerben.
Rückfrage zu bestehendem Vorgang	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie Rückfragen oder Anmerkungen zu einem bereits erfassten Vorgang haben.
Sonstige Anfrage	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Anfrage haben, die Sie keiner Auswahlmöglichkeit zuordnen können. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Anfrage.

Auswahl: Handelskunde / Barsortiment / Reklamation

Auswahlmöglichkeit	Erklärung
Beschädigte Ware erhalten	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie beschädigte Ware erhalten haben. Bitte beachten Sie, dass Sie die Ware zusätzlich an uns remittieren müssen.
Lieferung fehlt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine (Teil-)Lieferung nicht erhalten haben.
Falscher Artikel geliefert	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Ihnen ein falscher Artikel geliefert wurde. Wenn Sie mehr als einen falsch gelieferten Artikel erhalten haben, nutzen Sie bitte das Freitextfeld.
Falsche Menge geliefert	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Ihnen etwas berechnet, jedoch nicht geliefert wurde bzw. Sie die berechnete Menge nicht vollständig erhalten haben.
Verlagsbeischluss / Lieferung über Bücherwagendienst	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie die Lieferung eines Verlagsbeischlusses über den Bücherwagendienst reklamieren möchten.
Verlagsbeischluss / Verlagsremittende über den Bücherwagendienst	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Verlagsremittende über den Bücherwagendienst reklamieren möchten.
Remissionsgutschrift nicht erhalten	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Remissionsgutschrift reklamieren möchten.
Gutschriftsbetrag nicht korrekt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie den Betrag einer Gutschrift reklamieren möchten.
Reklamation Rechnung / Lieferschein	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie Rückfragen zu Ihrer Rechnung bzw. Ihrem Lieferschein haben.
Sonstige Reklamation	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Reklamation haben, die Sie keiner Auswahlmöglichkeit zuordnen können. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Anfrage.

Anleitung Verlagsauslieferung

Seite 8-10

Auswahl: Handelskunde / Verlagsauslieferung / Anfragen

Auswahlmöglichkeit	Erklärung
Bestellung aufgeben	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Bestellung aufgeben möchten.
Anfrage zu Vormerkung	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie ein Anliegen zu einer Vormerkung haben. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Anfrage.
Unverbindliche Titel- oder Lieferbarkeitsanfrage	Wählen Sie diesen Reiter, um eine unverbindliche Titel- oder Lieferbarkeitsanfrage zu platzieren.
Rückfrage zu Rechnung / Gutschrift	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Rückfrage zu einer Rechnung oder Gutschrift haben.
Rückfrage zu bestehendem Vorgang	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie Rückfragen oder Anmerkungen zu einem bereits erfassten Vorgang haben.
Sonstige Anfrage	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Anfrage haben, die Sie keiner Auswahlmöglichkeit zuordnen können. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Anfrage.

Auswahl: Handelskunde / Verlagsauslieferung / Reklamation

Auswahlmöglichkeit	Erklärung
Beschädigte Ware erhalten	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie beschädigte Ware erhalten haben.
(Teil-)Lieferung fehlt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine (Teil-)Lieferung noch nicht erhalten haben.
Falscher Artikel geliefert	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Ihnen ein falscher Artikel geliefert wurde.
Falsche Menge geliefert	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie die falsche Menge erhalten haben.
Lieferverzug	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Ihre Ware noch nicht bei Ihnen eingetroffen ist und Sie einen Lieferverzug feststellen.
Gutschrift noch nicht erhalten	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie einen Gutschriftsbetrag noch nicht erhalten haben.
Gutschriftsbetrag nicht korrekt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie den Betrag einer Gutschrift reklamieren möchten.
Sonstige Reklamation	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Reklamation haben, die Sie keiner Auswahlmöglichkeit zuordnen können. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Reklamation.

Anleitung Privatkunde

Seite 11

Auswahl: Privatkunde / Anliegen

Auswahlmöglichkeit	Erklärung
Lieferung fehlt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine (Teil-) Lieferung nicht erhalten haben.
Lieferung beschädigt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie beschädigte Ware erhalten haben.
Rechnungskopie benötigt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Ihnen die Rechnung fehlt und wir diese nochmals bereitstellen sollen.
Lieferscheinkopie benötigt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Ihnen der Lieferschein fehlt und wir diesen nochmals bereitstellen sollen.
Bestellbestätigung benötigt	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Bestellbestätigung benötigen.
Gutschrift noch nicht erhalten	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie einen Gutschriftsbetrag noch nicht erhalten haben.
Rückfragen zu Rechnung / Gutschrift	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Rückfrage zu einer Rechnung oder Gutschrift haben.
Sonstige Reklamation	Wählen Sie diesen Reiter, wenn Sie eine Reklamation haben, die Sie keiner Auswahlmöglichkeit zuordnen können. Bitte konkretisieren Sie nach Möglichkeit über das Freitextfeld Ihre Reklamation.