

E DIN EN 12522:2023-12 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2023-11-10

**Umzugsdienste - Umzüge für Privatpersonen - Festlegung von Dienstleistungen;
Deutsche und Englische Fassung prEN 12522:2023**

**Furniture removal activities - Furniture removal for private individuals - Service
specification; German and English version prEN 12522:2023**

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Allgemeine Prinzipien	7
4.1 Allgemeines	7
4.2 Berufliche Qualifikation des Personals	7
4.3 Eignung der Transportmittel	8
4.4 Eignung des Verpackungsmaterials	8
5 Kontaktaufnahme und Vorinformation	8
5.1 Kontaktaufnahme	8
5.2 Anforderungen des Kunden	8
5.3 Informationen zum Ursprungsort und Bestimmungsort	8
5.4 Genaue Beschreibung der Informationen	8
5.5 Besichtigung vor dem Umzug	9
6 Kerndienstleistung	9
7 Optionale Dienstleistungen	9
8 Vertrags- und gesetzlich erforderliche Dokumente	10
8.1 Kostenvoranschlag	10
8.1.1 Inhalt	10
8.1.2 Informationen zu den Vertragsbedingungen	11
8.1.3 Versicherung	11
8.2 Arbeitsauftrag	11
8.2.1 Allgemeines	11
8.2.2 Ankunft am Arbeitsort	12
8.2.3 Abschluss der Dienstleistungen	12
9 Grundsätze für die Vertragsbedingungen	12
9.1 Vertragsbedingungen	12
9.2 Begriffe	12
9.3 Informationen über Bedingungen der Durchführung der Dienstleistungen	12
9.4 Genauigkeit der Angaben	13
9.5 Vergabe eines Untervertrags an dritte Parteien	13
9.6 Verschiebung oder Rücktritt vom Vertrag	13
9.7 Haftung	13
9.8 Bei Ansprüchen wegen Verlusten und/oder Schäden zu befolgende Formalitäten	13
9.9 Verfahren der Entschädigung bei Ansprüchen wegen Verlusten und/oder Schäden	13
10 Mitarbeiter	14
11 Technische Hilfsmittel	14
11.1 Verpackung, Fahrzeuge und Geräte	14
11.2 Geräte zur mobilen Kommunikation	14
11.3 Arbeits- und Gesundheitsschutz	15
11.4 Lagerung	15
12 Überprüfung und Nachverfolgung der Umzugsdienstleistung für Möbel	15
12.1 Überprüfung	15
12.1.1 Rückmeldungen von Kunden	15
12.1.2 Überprüfung der Rückmeldungen	15
12.1.3 Versicherungsansprüche	15
12.2 Beschwerdemanagement	16
12.2.1 Verfahren	16
12.2.2 Beilegung	16

13	Qualitätsmanagement	16
13.1	Allgemeines	16
13.2	Qualitätspolitik	16
13.2.1	Festlegung der Qualitätspolitik	16
13.2.2	Aufrechterhaltung einer Qualitätspolitik	16
13.2.3	Bekanntmachung der Qualitätspolitik	16
13.2.4	Durchführung, Kontrolle und Überprüfung der Verantwortlichkeiten der Qualitätspolitik	17
13.3	Internes Audit	17
13.3.1	Auditziele	17
13.3.2	Auditprogramm	17
13.4	Qualitätshandbuch	17
13.4.1	Verfahren der Qualitätslenkung	17
13.4.2	Kontrolle der die Qualität regelnden Dokumente	19
13.5	Managementüberprüfung	19
13.6	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahme	20
13.6.1	Beseitigung der Ursachen der Probleme	20
13.6.2	Bestandsaufnahme der Anzahl und der Art der Beschwerden	20
13.6.3	Abhilfemaßnahmen	20
14	Schutz des Kunden	20
14.1	Nichterfüllung des Vertrags	20
14.2	Vertraulichkeit	20
14.3	Subunternehmer	20