**Vorlage zur Erstellung eines betrieblichen Schutz- und Hygienekonzeptes nach der Infektionsschutzmaßnahmen-Verordnung des Freistaates Bayern**

**(Stand: 9.1.2021)**

|  |  |
| --- | --- |
| **INHALT** |  |
| **Grundsätzliche Hinweise zum Umgang mit der Vorlage……………………………….** | **3** |
| **Unser Schutz- und Hygienekonzept………………………………………………………..** | **5** |
| **I. Steuerung und Reglementierung des Kundenverkehrs, Maßnahmen zur Gewährleistung des Mindestabstandes…………………………………………………** | **5** |
| 1. Festlegung der höchstzulässigen Kundenzahl im Geschäft……………………………. | 5 |
| a) Vorgaben der Verordnung……………………………………………………………… | 5 |
| b) Umsetzung in unserem Betrieb………………………………………………………... | 5 |
| 2. Maßnahmen zur Gewährleistung des Mindestabstandes………………………………. | 6 |
| a) Vorgaben der Verordnung……………………………………………………………… | 6 |
| b) Umsetzung in unserem Betrieb………………………………………………………... | 6 |
| (1) Einhaltung des Mindestabstandes………………………………………………… | 6 |
| (2) Umsetzung der Zutrittskontrolle…………………………………………………… | 7 |
| (3) Transparente Abtrennungen zum Kunden……………………………………….. | 7 |
| (4) Nutzung berührungsloser Zahlungsmethoden…………………………………… | 8 |
| (5) Ausübung Hausrecht……………………………………………………………….. | 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **II. Funktionell-organisatorische Maßnahmen…………………………………………….** | **8** |
| 1. Maskenpflicht – Kunden……………………………………………………………………. | 8 |
| a) Vorgaben der Verordnung……………………………………………………………… | 8 |
| b) Umsetzung in unserem Betrieb………………………………………………………... | 8 |
| 2. Weitere organisatorische Maßnahmen…………………………………………………… | 9 |
| (1) Ausweitung der Öffnungszeiten…………………………………………………… | 9 |
| (2) Organisation der Bestandsauffüllung…………………………………………….. | 9 |
| (3) Belüftung…………………………………………………………………………….. | 9 |
| (4) Daueröffnung der Türen…………………………………………………………… | 9 |
| (5) Regelmäßige Desinfektion………………………………………………………… | 9 |
| **III. Allgemeine Mitarbeiterbezogene Maßnahmen; Arbeitsschutz……………………** | **9** |
| 1. Maskenpflicht – Personal…………………………………………………………………… | 9 |
| a) Vorgaben der Verordnung……………………………………………………………… | 9 |
| b) Umsetzung in unserem Betrieb………………………………………………………... | 10 |
| 2. Mindestabstand – Personal………………………………………………………………… | 10 |
| 3. Weitere organisatorische Maßnahmen…………………………………………………… | 10 |
| (1) Personaleinsatzplanung……………………………………………………………. | 10 |
| (2) Durchführung von Hygieneschulungen für alle Mitarbeiter…………………….. | 10 |
| **IV. Abholung bestellter Ware / Click & Collect ………………………………….………** | **11** |
| 1. Mindestabstand……………………………………………………………………………… | 11 |
| 2. Maskenpflicht………………………………………………………………………………… | 11 |
| 3. Vereinbarung von gestaffelten Zeitfenstern.……………….…………………………….. | 12 |

**Grundsätzliche Hinweise zum Umgang mit der Vorlage**

Die Grundlage für das vorliegende Musterkonzept bildet die 11. Bayerische Infektionsschutzmaßnahmenverordnung (11. BayIfSMV) vom 15.12.2020. Danach hat der Betreiber eines Einzelhandelsbetriebes ein sog. Schutz- und Hygienekonzept auszuarbeiten und auf Verlangen der zuständigen Kreisverwaltungsbehörde vorzulegen.

Mit der Verordnung zur Änderung der 11. Bayerischen Infektionsschutzmaßnahmen-verordnung vom 8.1.2021 ist bei Umsetzung von Click & Collect bwz. Call & Collect in Einzelhandelsbetrieben, die weiterhin geschlossen bleiben müssen, in das Hygienekonzept die Vereinbarung von gestaffelten Zeitfenstern zur Abholung sowie die Verpflichtung zum Tragen der FFP2-Maske aufzunehmen (s. Seite 12).

**Bitte beachten Sie bei der Verwendung der Vorlage:**

*Kursiver Text: Kursiv wird der zitierte Wortlaut der maßgeblichen Verordnungen dargestellt. Diesen können Sie im Konzept stehen lassen.*

Oranger Text: In Orange dargestellt sind Beispiele aus verschiedenen Branchen oder sonstige Hilfestellungen für Sie, die Sie individuell anpassen bzw. verwenden können.

**Wichtige Hinweise:**

* **Ordnungswidrigkeiten**

Ordnungswidrig im Sinne des § 73 Abs. 1a Nr. 24 IfSG i. V. m. § 12 11. Bay. Infektionsschutz-maßnahmenverordnung vom 15.12.2020 handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig als Betreiber eines Ladengeschäftes, einer Verkaufsstelle auf einem Markt oder eines Einkaufszentrums

aa) nicht sicherstellt, dass grundsätzlich der vorgeschriebene Mindestabstand eingehalten werden kann und dass die Zahl der gleichzeitig im Ladengeschäft anwesenden Kunden nicht höher ist als ein Kunde je 10 m² für die ersten 800 m² der Verkaufsfläche sowie zusätzlich ein Kunde je 20 m² für den 800 m² übersteigenden Teil der Verkaufsfläche.

bb) nicht sicherstellt, dass das Personal eine Mund-Nasen-Bedeckung trägt (Ausnahme Kassen- und Thekenbereich, wenn durch transparente oder sonst geeignete Schutz-wände ein zuverlässiger Infektionsschutz gewährleistet ist), oder

cc) kein Schutz- und Hygienekonzept vorlegen kann.

* **Bußgeld:**
* 5.000 Euro, wenn der Betreiber eines Ladengeschäftes nicht sicherstellt, dass die Zahl der gleichzeitig anwesenden Kunden nicht höher ist als ein Kunde je 10 m² für die ersten 800 m² der Verkaufsfläche sowie zusätzlich ein Kunde je 20 m² für den 800 m² übersteigenden Teil der Verkaufsfläche.
* 5.000 Euro, wenn der Betreiber eines Ladengeschäftes nicht sicherstellt, dass grund-sätzlich der vorgeschriebene Mindestabstand eingehalten werden kann, dass das Personal eine Mund-Nasen-Bedeckung trägt (Ausnahme Kassen- und Thekenbereich) oder er kein Schutz- und Hygienekonzept vorlegen kann.
* **Aufbewahrung**

Das Schutz- und Hygienekonzept ist schriftlich zu fixieren und auf Verlangen der zuständigen Kreisverwaltungsbehörde oder einer sonstigen Sicherheitsbehörde vorzuzeigen. Es muss daher im Ladengeschäft zumindest in digitaler, nicht veränderlicher Form vorhanden sein.

* **Allgemeine Arbeitsschutzregelungen**

Im Übrigen gelten die allgemeinen Arbeitsschutzregelungen unverändert fort. Auf die Corona-Pandemie bedingten Empfehlungen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales [SARS-CoV-2-Arbeitsschutzstandards](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Schwerpunkte/sars-cov-2-arbeitsschutzstandard.pdf?__blob=publicationFile&v=1) vom 16.4.2020 wird hingewiesen, die durch eine [Arbeitsschutzregel](https://www.baua.de/DE/Angebote/Rechtstexte-und-Technische-Regeln/Regelwerk/AR-CoV-2/AR-CoV-2.html) im August 2020 konkretisiert wurde.

**Überprüfen Sie Ihr Konzept auch anhand der folgenden Perspektiven:**

* Versetzen Sie sich in die Situation der kontrollierenden Behörde: Sind Ihre Maßnahmen objektiv nachvollziehbar? Vermitteln Sie glaubhaft den Eindruck, dass Sie Hygiene-standards einhalten?
* Welche Schwachstellen in Ihrem Vorgehen könnte Ihnen die Behörde im schlimmsten Fall vorwerfen? Was können Sie vorsorglich verbessern?
* Versetzen Sie sich in die Lage Ihrer Kunden: Gibt es Situationen, die Sie als Händler noch nicht bedacht haben? Wie gehen Sie notfalls mit Kunden um, die sich nicht an die Vorgaben halten wollen?

*Zur Verfügung gestellt durch den Handelsverband Bayern e.V., ohne Gewähr auf Vollständigkeit.* *Wir werden bei Vorliegen weiterer Bestimmungen die Vorlage aktualisieren.*

*Muster für ein individuelles Schutz- und Hygienekonzept*

*OHNE GEWÄHR! -*

*Handelsverband Bayern - Stand 9.1.2021*

## Unser Schutz- und Hygienekonzept

## Gemäß der 11. Bayerischen Infektionsschutzmaßnahmenverordnung vom 15.12.2020 ist für alle Geschäfte auf Verlangen der Kreisverwaltungsbehörden ein sog. Schutz- und Hygienekonzept vorzulegen.

# Zum Schutz unserer Kunden und Mitarbeiter vor einer weiteren Ausbreitung des Covid-19 Virus verpflichten wir uns *(Firmenname einfügen)* ………………………………………………., die folgenden Infektionsschutzgrundsätze und Regeln einzuhalten.

## Unser/e betrieblicher Corona-Ansprechpartner/in

Firma: ………………………………………………………………………………….

Name: …………………………………………………………………………………

Tel./Mail: ………………………………………………………………………………

**I. Steuerung und Reglementierung des Kundenverkehrs, Maßnahmen zur Gewährleistung des Mindestabstandes**

**1. Festlegung der höchstzulässigen Kundenzahl im Geschäft**

### a) Vorgaben der Verordnung

(§ 12 Abs. 1 Nr. 2 11. BayIfSMV vom 15.12.2020)

*„Der Betreiber hat durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass die Zahl der gleichzeitig im Ladengeschäft anwesenden Kunden nicht höher ist als ein Kunde je   
10 m² für die ersten 800 m² der Verkaufsfläche sowie zusätzlich ein Kunde 20 m² für den 800 m² übersteigenden Teil der Verkaufsfläche .“*

### b) Umsetzung in unserem Betrieb

##### **Berechnungsmaßstab**

# Die Anzahl der Kunden, die sich gleichzeitig im Ladengeschäft aufhalten darf, bemisst sich an folgender Regelung:

a) Bei einer Gesamtverkaufsfläche von bis zu 800 m² ist höchstens ein Kunde pro   
10 m² Verkaufsfläche zulässig.

**Maximale Anzahl Kunden = …... (Verkaufsfläche in m²) / 10**

b) Bei einer **Gesamtverkaufsfläche ab 801 m²** ist ein Kunde je 10 m² für die ersten 800 m² der Verkaufsfläche sowie zusätzlich ein Kunde je 20 m² für den 800 m² übersteigenden Teil der Verkaufsfläche zulässig.

**Maximale Anzahl Kunden = …...**

**(Verkaufsfläche bis 800 m²) / 10 + (restliche Verkaufsfläche in m²) / 20**

Beispiel: In einem Ladengeschäft mit 1.000 m² Verkaufsfläche dürfen sich max. 90 Kunden gleichzeitig aufhalten.

Die Verkaufsfläche ist die von der Kundschaft begehbare Fläche – ohne Lager-bereiche und Sanitärräume. Sie schließt jedoch die Flächen mit ein, die durch Kassen, Regale und Gefriertruhen belegt sind.

**2. Maßnahmen zur Gewährleistung des Mindestabstandes**

### a) Vorgaben der Verordnung

(§ 12 Abs. 1 Nr. 1 11. BayIfSMV vom 15.12.2020)

*„Der Betreiber hat durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass grundsätzlich ein Mindestabstand von 1,5 m zwischen den Kunden eingehalten werden kann.“*

### b) Umsetzung in unserem Betrieb: Information von Kunden, Mitarbeitern und Lieferanten

##### **Einhaltung des Mindestabstandes**

Wir informieren unsere Kunden durch Aushang von Hinweisschildern zur Abstandsregelung etc. am Eingang und an geeigneten Stellen über unsere Schutz- und Hygienebestimmungen. Dazu zählt, dass zwischen den Kunden und zu den Mitarbeitern grundsätzlich und wo immer möglich ein Abstand von mindestens 1,5 Metern einzuhalten ist. Entsprechende Informationen erhalten auch unsere Lieferanten und unsere Mitarbeiter.

**Beispiele / Ideen für Ihren Betrieb:**

* Durchsagen zum Verhalten in den Geschäften.   
  Die Firma Responsive Acoustics stellt kostenlose Durchsagen bereit,   
  z.B. zur Abstandsregel, Hinweis auf Handdesinfektion, Einzeln eintreten usw.   
  Webseite: <https://react-now.com/aktuelles-zu-covid-19/>

Zur Unterstützung unserer Kunden haben wir im Abstand von mindestens 1,5 Metern insbesondere im Wartebereich der Kassen, Theken und wenn nötig auch vor dem Ladengeschäft Markierungen am Boden angebracht, um sie zur Einhaltung des Mindestabstandes anzuhalten.

**Beispieltext für Textilhandel (zu ergänzen im Konzept)**

In der Beratung, bei der Anprobe und bei Änderungsarbeiten/ beim Maßnehmen ist die Ansteckungsgefahr aufgrund der besonderen Nähe sehr groß. Deshalb gelten dabei für uns folgende Regelungen:

* Bei der Beratung achten wir auf den Mindestabstand von 1,5 - 2,0 Metern.
* Der Kunde betritt unsere Umkleidekabine grundsätzlich allein. In der jetzigen Situation verzichten darauf, unseren Kunden in die Kleidung zu helfen.
* Bei notwendigen Änderungen führen wir das Abstecken etc. grundsätzlich nur mit Mundschutz oder sofern verfügbar mit Atemschutzmasken durch.

##### **Umsetzung der Zutrittskontrolle**

Wir sorgen dafür, dass sich nicht mehr als die maximal zulässige Anzahl von Kunden gleichzeitig im Ladengeschäft aufhält durch folgende Maßnahmen:

**Beispiele / Ideen für Ihren Betrieb:**

* Zu empfehlen, wenn möglich: getrennter Ein- und Ausgang, um direkten, entgegenkommenden Kontakt zwischen den Kunden zu vermeiden („Einbahnstraßensystem).
* Durch Markierung abgetrennte Laufbereiche hinein und heraus.
* Steuerung von Eintritt und Austritt durch Personal, wenn nur eine Eingangstür vorhanden.
* In kleinen Läden Sichtkontrolle der maximalen Besucherzahlen und ggf. Abschließen der Eingangstür.
* Abgezählte Einkaufswagen, Körbe - Zugang kann nur mit Einkaufswagen etc., erfolgen.

1. **Transparente Abtrennungen zum Kunden**

Wir sorgen durch die Anbringung von transparenten oder sonst geeigneten Schutzwänden für einen zuverlässigen Infektionsschutz an allen Kassen-, Theken-, Informations-, Pick-Up-, Serviceannahme- und Warenausgabe-Stellen.

1. **Nutzung berührungsloser Zahlungsmethoden**

Wir bevorzugen kontaktlose Zahlverfahren mit Karte oder Handy und versuchen auf die Bezahlung mit Bargeld zu verzichten. Wir weisen aktiv unsere Kunden auf bargeldlose Zahlungsmöglichkeit hin. In Fällen, in denen Kartenzahlung nicht möglich ist, stellen wir die Übergabe des Geldes ohne direkten Hautkontakt über eine geeignete Vorrichtung oder eine Ablagefläche sicher.

1. **Ausübung Hausrecht**

Wir weisen durch entsprechende Schilder auf die Ausübung des Hausrechts bei Nichteinhaltung der Regelungen hin.

**II. Funktionell-organisatorische Maßnahmen**

## 1. Maskenpflicht - Kunden

### a) Vorgaben der Verordnung (§ 12 Abs. 1 Nr. 3 11. BayIfSMV vom 15.12.2020)

*„Für das Personal, die Kunden und ihre Begleitpersonen gilt Maskenpflicht in den Verkaufsräumen, auf dem Verkaufsgelände, in den Eingangs- und Warteflächen vor den Verkaufsräumen und auf den zugehörigen Parkplätzen.“*

### b) Umsetzung in unserem Betrieb

1. **Einhaltung der Maskenpflicht**

Wir weisen unsere Kunden inklusive ihrer Begleitpersonen durch Aushang von Hinweisschildern daraufhin, dass bei Zutritt zu den Verkaufsräumen und dem Verkaufsgelände sowie den in den Eingangs- und Warteflächen vor dem Ladengeschäft und auf firmeneigenen Parkplätzen eine eigene geeignete Mund-Nasen-Bedeckung zu verwenden ist.

Sollte der Kunde trotz persönlicher Ansprache zur Maskenpflicht unser Ladengeschäft ohne Maske betreten und das vorgelegte ärztliche Attest fragwürdig erscheinen, da es z.B. keinen Stempel und keine Unterschrift des Arztes trägt, sprachlich unverständlich ist und nicht den Vorgaben des § 2 Nr. 2 der 11. Bayerischen Infektions-schutzmaßnahmenverordnung entspricht, machen wir von unserem Hausrecht Gebrauch. Dies erfolgt zum Schutz unserer übrigen Kunden und unseres Personals.

## 2. Weitere organisatorische Maßnahmen

1. **Ausweitung Öffnungszeiten**

Wir prüfen eine mögliche Ausweitung der Öffnungszeiten zur Minimierung der Kundenfrequenz im Rahmen unserer Möglichkeiten.

1. **Organisation der Bestandsauffüllung**

Wir bemühen uns die Bestandsauffüllung ohne parallelen Kundenverkehr zu organisieren.

1. **Belüftung**

Wir sorgen für die regelmäßige Dauer- bzw. Stoßlüftung der Verkaufs- und Aufenthaltsräume.

1. **Daueröffnung der Türen**

Wir nutzen, soweit vorhanden, automatisch öffnende Türen und ggf. eine Daueröffnung nicht selbsttätig öffnender Türen einzustellen.

1. **Regelmäßige Desinfektion**

Wir führen regelmäßig und in kurzen Abständen die Reinigung aller häufig berührten Flächen wie z.B. Türklinken, -griffe, Handläufe, Handterminals, Tastaturen, Touchscreens, Armaturen.

**III. Allgemeine Mitarbeiterbezogene Maßnahmen; Arbeitsschutz**

## 1. Maskenpflicht - Personal

### a) Vorgaben der Verordnung

### (§ 12 Abs. 1 Nr. 3 11. BayIfSMV vom 15.12.2020)

*„Für das Personal […] gilt Maskenpflicht in den Verkaufsräumen, auf dem Verkaufs-gelände, in den Eingangs- und Warteflächen vor den Verkaufsräumen und auf den zugehörigen Parkplätzen soweit in Kassen- und Thekenbereichen von Ladengeschäften durch transparente oder sonst geeignete Schutzwände ein zuverlässiger Infektionsschutz gewährleistet ist, entfällt die Maskenpflicht für das Personal.“*

### (§ 24 Abs. 1 Nr. 2 11. BayIfSMV vom 15.12.2020)

*„Es besteht Maskenpflicht auf den Begegnungs- und Verkehrsflächen der Arbeitsstätte, insbesondere in Fahrstühlen, Fluren, Kantinen und Eingängen; Gleiches gilt für den Arbeitsplatz, soweit der Mindestabstand von 1,5 m nicht zuverlässig eingehalten werden kann.“*

### b) Umsetzung in unserem Betrieb

**Mund-Nasen-Bedeckung/Maskenpflicht**

Wir stellen sicher, dass unsere Mitarbeiter geeignete Mund-Nasen-Bedeckungen tragen (Ausnahme an besonders geschützten Kassen- und Thekenbereichen). Dies gilt auch für Begegnungs- und Verkehrsflächen, in Fahrstühlen, Fluren, Kantinen und Eingängen. Sofern am Arbeitsplatz (z.B. Büro mit mehreren Arbeitsplätzen) der Mindestabstand von 1,5 m nicht zuverlässig eingehalten werden kann, setzen wir auch dort die Maskenpflicht um.

Wir weisen alle Mitarbeiter auf den richtigen Umgang mit den Mund-Nasen-Bedeckungen hin. Wir sorgen durch entsprechende Schulungen und Hinweisschilder für die Einhaltung der Maskenpflicht.

Sofern es erforderlich ist, stellen wir weitere persönliche Schutzausrüstung wie z.B. medizinische Masken, Handschuhe (u.a. bei der Rücknahme von Retouren) zur Verfügung.

## 2. Mindestabstand - Personal

**Einhaltung des Mindestabstandes unter den Mitarbeitern**

Wir weisen unsere Mitarbeiter darauf hin, dass die Abstandsregelung auch unter-einander einzuhalten ist, soweit es der Arbeitsablauf zulässt. Bei paralleler Öffnung mehrerer Kassen, achten wir darauf, dass sie einen möglichst großen Abstand voneinander haben. In Büros sorgen wir, sofern es die räumlichen Verhältnisse zulassen, für einen Mindestabstand von 1,5 m zwischen den Arbeitsplätzen. Dies gilt auch für unsere Kantine, Flure (z.B. durch Vorgabe der Laufrichtung) sowie die Aufenthaltsräume.

## 3. Weitere organisatorische Maßnahmen

1. **Personaleinsatzplanung**

Nach Möglichkeit richten wir die Schichtzeiten des Personals überschneidungsfrei ein und legen möglichst gestaffelte Pausenzeiten fest.

1. **Durchführung von Hygieneschulungen für alle Mitarbeiter**

Die Mitarbeiter wurden am *……………(Datum)* über die Einhaltung der allgemein gültigen und die betrieblichen Hygieneregeln geschult und belehrt.

**IV. Abholung bestellter Ware / Click & Collect**

### Mit der Verordnung zur Änderung der 11. Bayerischen Infektionsschutzmaßnahmen-verordnung vom 8.1.2021 ist bei der Umsetzung von **Click & Collect** in Einzel-handelsbetrieben, die weiterhin geschlossen bleiben müssen, in das Hygienekonzept insbesondere die Vereinbarung von gestaffelten Zeitfenstern zur Abholung aufzunehmen.

**1. Einhaltung des Mindestabstandes**

### a) Vorgaben der Verordnung

(§ 12 Abs. 1 Satz 6 Nr. 1 Verordnung zur Änderung der 11. BayIfSMV vom 8.1.2021)

*„Satz 4 Nr. 1 gilt mit der Maßgabe entsprechend, dass der Betreiber durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen hat, dass grundsätzlich ein Mindestabstand von 1,5 m zwischen den Kunden eingehalten werden kann.“*

### b) Umsetzung in unserem Betrieb

**Mindestabstand zwischen den Kunden**

Wir informieren unsere Kunden durch Aushang von Hinweisschildern zur Abstandsregelung etc. am Eingang und an geeigneten Stellen. Durch entsprechende Markierung am Boden weisen wir auf die notwendigen Abstände hin.

**2. Maskenpflicht für Personal, Kunden und Begleitpersonen**

### a) Vorgaben der Verordnung

(§ 12 Abs. 1 Satz 6 Nr. 2 Verordnung zur Änderung der 11. BayIfSMV vom 8.1.2021)

*„Satz 4 Nr. 3 gilt mit der Maßgabe entsprechend, dass eine FFP2-Maske zu tragen ist.“*

### b) Umsetzung in unserem Betrieb

**Mund-Nasen-Bedeckung/Maskenpflicht**

Wir stellen sicher, dass unsere Mitarbeiter FFP2-Masken tragen (Ausnahme an besonders geschützten Kassen- und Thekenbereichen).

Wir informieren unsere Kunden, dass beim Abholen vorbestellter Ware das Tragen einer FFP2-Maske für Kunden und Begleitpersonen vorgeschrieben ist.

**3. Vereinbarung von gestaffelten Zeitfenstern**

### a) Vorgaben der Verordnung

(§ 12 Abs. 1 Satz 6 Nr. 3 Verordnung zur Änderung der 11. BayIfSMV vom 8.1.2021)

*„Satz 4 Nr. 4 gilt mit der Maßgabe entsprechend, dass im Schutz- und Hygienekonzept insbesondere Maßnahmen vorzusehen sind, die eine Ansammlung von Kunden etwa durch gestaffelte Zeitfenster vermeiden.“*

### b) Umsetzung in unserem Betrieb

**Vereinbarung von Zeitfenstern zur Abholung**

Wir vereinbaren mit unseren Kunden bereits bei der Bestellung Termine bzw. Zeitfenster, innerhalb dieser die Ware abgeholt werden kann. Damit es zu keiner größeren Ansammlung von Kunden und Warteschlangen beim Abholen kommt, vergeben wir gestaffelte Zeitfenster.

Wir informieren unsere Kunden nach Möglichkeit auf unserer Homepage bzw. bei der telefonischen Bestellung über das Prozedere des Abholprozesses.

Stand letzte Änderung des Konzeptes:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ort, Datum – Unterschrift – Firma - Ansprechpartner