



## **Spring E-Commerce Customer Service Manual**

Produkte, Track & Trace,  
Nachfragen und Haftung

V 2.2024

Gültig ab 01.06.2024



# **Spring**

global delivery solutions

In diesem Dokument finden Sie die wichtigsten Informationen zu unseren **Spring E-Commerce Produkten** und den Themen **Track & Trace, Nachfragen** und **Haftung**.

### Haben Sie eine Frage?

**Wir helfen Ihnen gerne weiter:**

#### **Vertrieb**

Bitte wenden Sie sich an Ihre persönlichen Ansprechpartner oder senden Sie uns eine email an [eCom\\_Germany@spring-gds.com](mailto:eCom_Germany@spring-gds.com)

#### **Nachfragen zu einzelnen Sendungen**

Bitte senden Sie uns eine email an [nachfragen@spring-gds.com](mailto:nachfragen@spring-gds.com)

#### **Abrechnung**

Bitte senden Sie uns eine email an [abrechnung@spring-gds.com](mailto:abrechnung@spring-gds.com)

Weitere Informationen finden Sie auf unserer website

[www.spring-gds.com/de](http://www.spring-gds.com/de)

### Unsere Spring E-Commerce Produkte

Ihre Sendungen werden in unserem Hub in Pulheim bei Köln verarbeitet und weitergeleitet. Wir bieten Ihnen eine weltweite Zustellung - die Zustellung erfolgt durch lokale Postgesellschaften und verschiedene Zustellpartner. Zur Sendungsverfolgung tracken Sie bitte den Spring oder lokalen tracking code.

#### **E-Com Tracked / E-Com Collect / Retouren**

Track & Trace

Nachfragen zum tracking status

Manche Zustellpartner stellen gegen Unterschrift zu

Max EUR 200 Haftung für lost or damaged items

#### **E-Com Untracked**

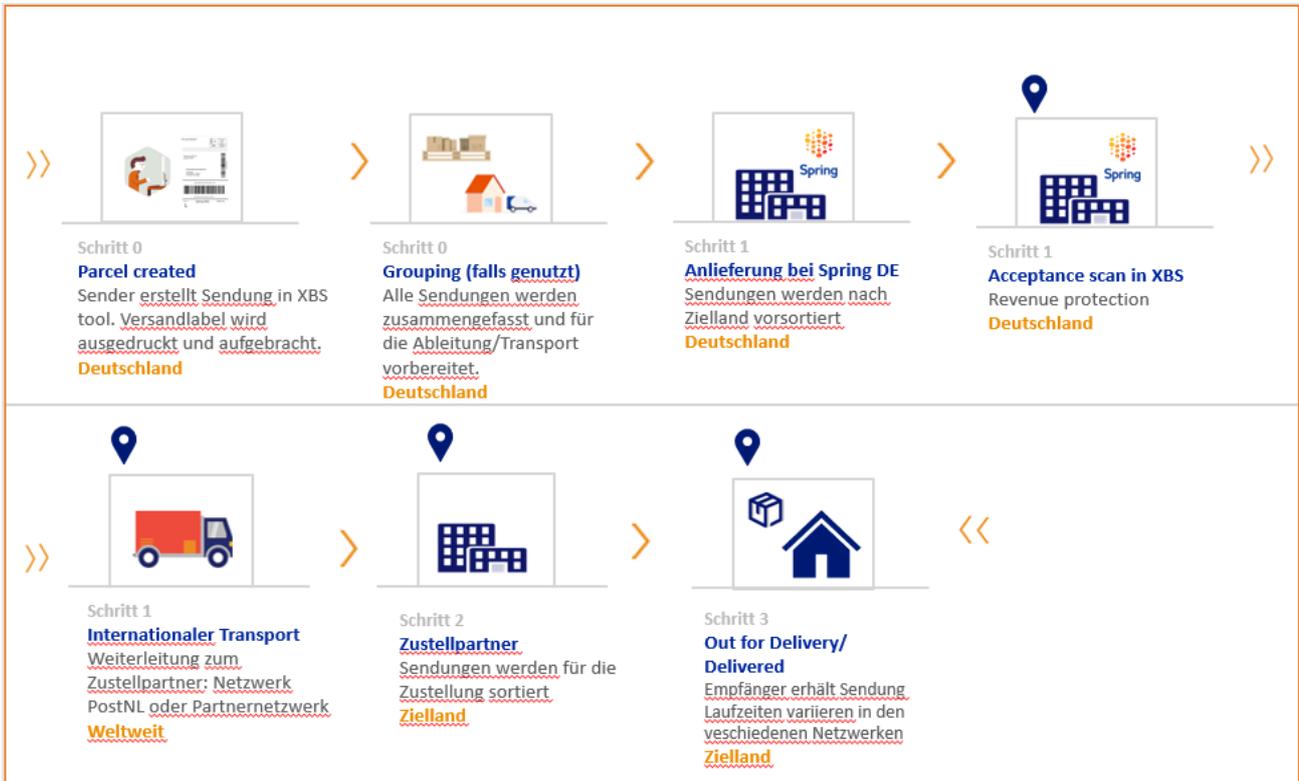
Kein Track & Trace

Keine Nachfragen

Zustellung ohne Unterschrift

Keine Haftung für lost or damaged items

## Wertschöpfungskette – logistical und tracking events



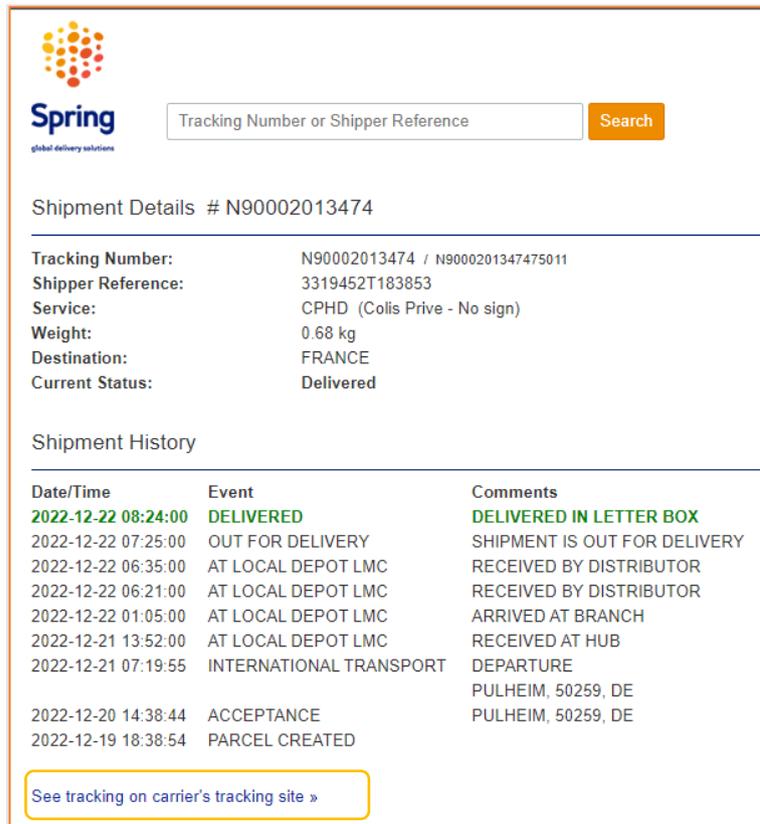
**Track & Trace**

Als **Sender** können Sie die Sendungszustellung verfolgen.

**Single item**

Bitte geben Sie den **tracking code** oder Ihre **shipper reference** auf dieser website ein:

<https://www.mailingtechnology.com/tracking/>



**Spring**  
global delivery solutions

Tracking Number or Shipper Reference

Shipment Details # N90002013474

**Tracking Number:** N90002013474 / N9000201347475011  
**Shipper Reference:** 3319452T183853  
**Service:** CPHD (Collis Prive - No sign)  
**Weight:** 0.68 kg  
**Destination:** FRANCE  
**Current Status:** Delivered

**Shipment History**

Date/Time	Event	Comments
2022-12-22 08:24:00	<b>DELIVERED</b>	<b>DELIVERED IN LETTER BOX</b>
2022-12-22 07:25:00	OUT FOR DELIVERY	SHIPMENT IS OUT FOR DELIVERY
2022-12-22 06:35:00	AT LOCAL DEPOT LMC	RECEIVED BY DISTRIBUTOR
2022-12-22 06:21:00	AT LOCAL DEPOT LMC	RECEIVED BY DISTRIBUTOR
2022-12-22 01:05:00	AT LOCAL DEPOT LMC	ARRIVED AT BRANCH
2022-12-21 13:52:00	AT LOCAL DEPOT LMC	RECEIVED AT HUB
2022-12-21 07:19:55	INTERNATIONAL TRANSPORT	DEPARTURE PULHEIM, 50259, DE
2022-12-20 14:38:44	ACCEPTANCE	PULHEIM, 50259, DE
2022-12-19 18:38:54	PARCEL CREATED	

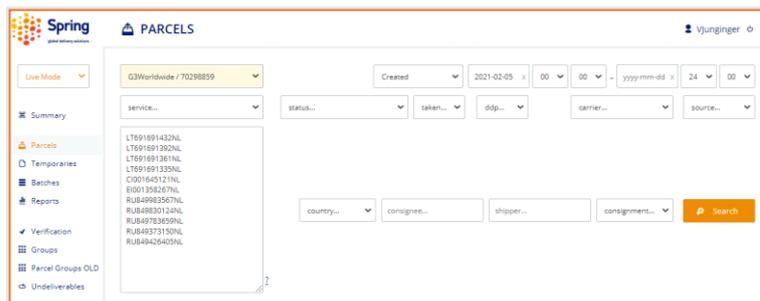
[See tracking on carrier's tracking site »](#)

Sie können **weiterklicken** auf die **tracking site des Zustellpartners**

**Multiple items**

Sie können bis zu **50 tracking codes** in XBS checken:

<https://www.mailingtechnology.com>



**Spring** parcels

PARCELS vjunginger

Live Mode  Created 2021-02-09 00:00:00 - yyyy-mm-dd 24:00:00

service... status... taken... dtp... carrier... source...

Summary

- Parcels
- Temporaries
- Batches
- Reports
- Verification
- Groups
- Parcel Groups OLD
- Undeliverables
- Custom Exceptions

LT691691432NL  
 LT691691382NL  
 LT691691381NL  
 LT691691320NL  
 C000645121NL  
 R000130287NL  
 RU849983567NL  
 RU849830124NL  
 RU848783559NL  
 RU849373150NL  
 RU849426405NL

country... consignee... shipper... consignment...



**Spring**

global delivery solutions

**XBS tracking** Diese **tracking events** finden Sie in XBS:  
(Tracking Event Codes List / Source: XBS Documentation: XBS Customer API Manual)

The following table gives a description for the tracking event code. This table may be extended in the future.

<b>Codes</b>	<b>Event description</b>	<b>Event bucket</b>
0	PARCEL CREATED	Retailer -> Acceptance Hub
12	PREPARATION PROCESS	Retailer -> Acceptance Hub
15	COLLECTION TRANSPORT	Retailer -> Acceptance Hub
18	COLLECTION	Retailer -> Acceptance Hub
19	PROCESSING DEPOT	Retailer -> Acceptance Hub
20	ACCEPTED	In Transit
21	INTERNATIONAL TRANSPORT	In Transit
2101	IN TRANSIT - EXPORTED	In Transit
22	CROSSDOCK	In Transit
25	END OF TRACKING UPDATES	In Transit
31	DELIVERY EXCEPTION – ACTION REQUIRED	In Transit
9101	AT TRANSFER DEPOT LMC	In Transit
9102	IN TRANSIT	In Transit
93	AT LOCAL DEPOT LMC	In Transit
2102	ITEM RELEASED FROM CUSTOMS	Customs
40	IN CUSTOMS	Customs
41	CUSTOMS EXCEPTION	Customs
4106	CONSIGNMENT CANCELLED	Customs
4111	IMPORT CONSIGNMENT RELEASED	Customs
100	DELIVERED	Delivered
101	DELIVERED TO DESTINATION COUNTRY	Delivered
111	LOST OR DESTROYED	Delivered
91	DELIVERY ATTEMPTED	Carrier -> Consignee
92	DELIVERY AWAITING COLLECTION	Carrier -> Consignee
9301	OUT FOR DELIVERY	Carrier -> Consignee
9302	DELIVERY EXCEPTION - DELAYED	Carrier -> Consignee
9303	DELIVERY ATTEMPTED	Carrier -> Consignee
124	RETURN IN TRANSIT	Carrier -> Acceptance Hub
12401	RETURN IN TRANSIT - REFUSED	Carrier -> Acceptance Hub
12402	RETURN IN TRANSIT - UNDELIVERABLE	Carrier -> Acceptance Hub
12406	RETURN DELIVERED BY CARRIER	Carrier -> Acceptance Hub
125	RETURN RECEIVED	Carrier -> Acceptance Hub
9999	INFORMATION	Information

Diese tracking events können über eine API Verbindung in Ihren Systemen dargestellt werden.

**Local tracking** Auf den tracking sites der lokalen Postgesellschaften und Zustellpartner finden Sie noch weitere Informationen zum Zustellstatus Ihrer Sendung.

**Retouren tracking** Sie finden tracking events im xbs tracking oder in Ihrem Kundenportal. Für genauere Informationen wenden Sie sich bitte an unser Team.

**Zustellbenachrichtigungen via Marktplatz**

Wenn Sie über einen Marketplace verkaufen, können Sie die Zustellbenachrichtigungen des Zustellpartners freischalten. Gerne teilen wir Ihnen die betreffende email Adresse mit.

## Nachfragen und Haftung

### B2C Nachfragen

Der **Empfänger** kann sich an den Kundenservice des Versenders wenden.

### B2B Nachfragen

Wenn Sie Fragen zur Zustellung einzelner Sendungen haben, senden Sie uns bitte eine eMail an [nachfragen@spring-gds.com](mailto:nachfragen@spring-gds.com)

### NO delivery scan

Wenn die Sendung noch **keinen Zustellscan** hat, können wir den **tracking status** für Sie prüfen und gegebenenfalls beim Zustellpartner nachfragen. Hierzu senden Sie uns bitte den **tracking code** und eine kurze Beschreibung der Frage. Die Frist für Nachfragen endet **30 Kalendertage** (Europa Destinationen) und **90 Kalendertage** (ROW Destinationen) nach dem letzten tracking event.

#### Beispiel:

Sendung wurde am **15.04.2024** als **accepted** gescant und es gibt keine weiteren tracking events. Weitere tracking events sind abhängig von der Gesamtlaufzeit.

#### Zielland Europa:

Sie können bis zum **14.05.2024** eine Nachfrage einreichen.

#### Zielland Rest of World:

Sie können bis zum **14.07.2024** eine Nachfrage einreichen.

**Nach Ablauf der Frist können wir die Reklamation nicht mehr akzeptieren.**

### Item is delivered

Wenn die Sendung einen Zustellscan hat, der Empfänger der Zustellung aber widerspricht (disputed delivery), senden Sie uns bitte den **tracking code** und eine **Erklärung über den Nichterhalt/declaration of non-receipt (DONR)**. Die Erklärung muss diese Informationen enthalten: **Name und Adresse des Empfängers, tracking code, Inhalt, Datum** und **Erklärung des Nichterhalts mit Unterschrift des Empfängers**. Das Datum der Erklärung muss nach dem Datum der Zustellung liegen. Sollten Sie Ihren Kunden kein eigenes Formular zur Verfügung stellen, genügt gegebenenfalls auch ein screen shot des chats in ihrem webshop portal, aus dem alle oben genannten Details hervorgehen. Wir stellen Ihnen aber auch gerne ein **Standardformular** zur Verfügung.

Wir prüfen für Sie den tracking status und fragen einen **Zustellnachweis** an. Manche Zustellpartner können einen **proof of delivery/digital signature** zur Verfügung stellen.

Sollte die Sendung vom Zusteller als **lost** erklärt werden, übernehmen wir die **Haftung**.

Die Frist, um den Nichterhalt einer Sendung zu reklamieren (disputed delivery), endet **30 Kalendertage** nach dem Datum des Zustellscans.

**Beispiel:**

Sendung wurde am **15.04.2024** als **zugestellt** gescannt.

Sie können bis zum **14.05.2024** einen dispute einreichen.

**Nach Ablauf der Frist können wir keine Reklamationen mehr akzeptieren.**

**Item is damaged**

Bei einer **Beschädigung** der Sendung benötigen wir Fotos der Sendung, auf denen der Schaden an der Umverpackung und der Ware zu erkennen sind.

Die Frist für die Reklamation endet **7 Kalendertage** nach Zustellung der Sendung. Der Empfänger muss sich in der Regel den Schaden von seinem Zustelldienst bestätigen lassen.

**Beispiel:**

Sendung wurde am **15.04.2024** als **zugestellt** gescannt.

Sie können bis zum **21.04.2024** einen damage report einreichen.

**Nach Ablauf der Frist können wir keine Schadensmeldung mehr akzeptieren.**

Sollte die Sendung vom Zusteller als **damaged** erklärt werden, übernehmen wir die **Haftung**.

**Antwortfristen**

Nach Erhalt Ihrer E-Mail werden wir den Status prüfen und Feedback schicken.

**Erstes Feedback** innerhalb von 24 Stunden = Nachfrage erhalten

**Final feedback** innerhalb von 30 Tagen = Nachfrage abgeschlossen

## Haftung

Wenn die Sendung vom Zusteller als **verloren** gegangen oder **beschädigt** erklärt wird, übernehmen wir die **Haftung** und erstatten Ihnen den Betrag zurück. Den Betrag berechnen wir anhand des Warenwertes (Netto) und überweisen diesen an Sie. Hierzu benötigen wir Ihre Rechnung (Verkaufspreis VK). Im Rahmen der **ITMATT**-Regelungen muss der Warenwert in XBS Ihrer Versandrechnung entsprechen. Bei Abweichungen zwischen dem Warenwert in XBS und der Rechnung, wird der niedrigere Wert erstattet.

Wir erstatten im Haftungsfall **keine Versandkosten** für lost or damaged items. Wir erstatten auch **keine Versandkosten**, wenn eine Sendung nicht zugestellt werden kann.

Spring GDS übernimmt die Haftung nur für Sendungen, die einen **Acceptance Scan** haben.

<b>E-Com Tracked</b>	max. EUR 200 pro Sendung (Nettowarenwert)
<b>E-Com Collect</b>	max. EUR 200 pro Sendung (Nettowarenwert)
<b>Retoure</b>	max. EUR 200 pro Sendung (Nettowarenwert)
<b>E-Com Untracked</b>	keine Haftung

## Relabel

Wenn wir die Sendung im ausgewählten routing nicht verschicken können (Format oder Gewicht sind nicht korrekt erfasst), werden wir für Sie einen anderen Service auswählen und ein neues Versandlabel erstellen. Wir behalten uns das Recht vor, den neu gewählten Service an Sie abzurechnen. Ihre Sendung wird mit einem neuen tracking barcode versandt. Sie können den tracking status unter dem alten tracking code finden und sehen gleichzeitig den neuen tracking code.

2023-07-28 16:01:34 INFORMATION	REVISED Parcel LS753467814NL re-labeled to CI009626260NL PULHEIM, 50259, DE
2023-07-27 08:20:30 PARCEL CREATED	

## Undeliverable items

Manchmal können Sendungen **nicht zugestellt** werden, weil z.B. die Adresse unvollständig oder nicht korrekt ist, der Empfänger nicht zu Hause ist oder die Annahme verweigert, anfallende Gebühren nicht zahlen möchte oder die Sendungen wird nicht rechtzeitig in einer retail location abgeholt. Sendungen, die **nicht zugestellt** werden können, werden zu uns **retourniert** und wir leiten sie an Sie weiter. Bitte beachten Sie, dass wir keinen Einfluss auf die Laufzeiten haben.

Sobald Ihre Sendung in unserem Hub in Pulheim bei Köln eingetroffen ist, wird die Sendung mit dem scan event **RETURN RECEIVED – UNDELIVERABLE** weitergeleitet.

Wir übernehmen die **Haftung**, wenn die Sendung im Zielland als unzustellbar gescannt wurde und nach **90 Kalendertagen Europa-Destinationen /180 Kalendertagen ROW-Destinationen nicht** in Pulheim verarbeitet wurde.

Wir übernehmen **keine** Haftung, wenn die Sendung nach der Verarbeitung in Pulheim an den Zustellpartner übergeben wurde und beschädigt oder nicht bei Ihnen ankommt.

Shipment History			
Date/Time	Event	Location	Comments
2024-01-03 14:09:20	RETURN RECEIVED - UNDELIVERABLE	PULHEIM, 50259, DE	
2023-12-21 22:03:00	INFORMATION		SCAN AT SORTING MACHINES
2023-12-21 22:01:00	AT LOCAL DEPOT LMC		THE ITEM HAS ARRIVED AT THE DOMESTIC SORTING CENTRE
2023-12-21 21:59:00	IN TRANSIT		ITEM ON TRANSPORT TO LOCAL SORTING CENTRE
2023-12-21 20:59:00	INFORMATION		SCAN AT SORTING MACHINES
2023-12-21 09:18:00	RETURN IN TRANSIT		THE ITEM COULD NOT BE DELIVERED AND WILL BE RETURNED TO SENDER

## Zollabwicklungen

Wir haben keinen Einfluss auf die Zollabwicklung im Zielland und können den status für Sendungen **in customs** nicht prüfen.

Im XBS tracking können Sie weitere Informationen, wie z.B. THE ITEM IS BEING PROCESSED BY CUSTOMS und ITEM RELEASED BY CUSTOMS finden.

### XBS customs data check

Wenn Sie unsere DDP-Lösung nutzen, werden wir die Daten einzelner Sendungen (bestenfalls inklusive der Angabe der Artikelnummer) in regelmäßigen Stichproben prüfen. Sollte z.B. die Zolltarifnummer/HS code nicht korrekt sein, werden wir Ihre Sendung on hold setzen und Sie bitten, ein neues Versandlabel mit einem korrekten HS code zur Verfügung zu stellen. Ihre Sendung wird dann mit dem neuen Label verschickt.

### Gefahrgut

Der Versand von Gefahrgut ist grundsätzlich nicht gestattet. Sollten Gefahrgutsendungen im Verarbeitungsprozess erkannt werden, werden diese vernichtet. Der Status der Sendung ist:

Shipment Details # EI002217291NL	
Tracking Number:	EI002217291NL
Shipper Reference:	SA-279944-260904
Service:	PPLGE (PostNL Parcel GlobalPack EMS)
Weight:	19.21 kg
Destination:	THAILAND
Current Status:	Lost or Destroyed

Weitere Informationen finden Sie auf unserer website:

<https://www.spring-gds.com/de/support/dangerous-goods/>

### International Service Alerts

Aktuelle Informationen und Änderungen finden Sie hier:

<https://www.spring-gds.com/support/international-service-alerts/>

Sie können diese Informationen auch als E-Mail-Newsletter abonnieren.

Gerne nehmen wir Sie in unseren Verteiler auf, wenn Sie uns eine E-Mail-Adresse zur Verfügung stellen.

### Holiday schedule

Auf unserer Website finden Sie eine Übersicht mit internationalen Feiertagen und den Öffnungszeiten unserer Zustellpartner. Dies kann Einfluss auf Laufzeiten und die Zustellrate haben.

<https://www.spring-gds.com/support/international-holidays/>

### Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen,

abrufbar unter: <https://www.spring-gds.com/de/terms-conditions/>