



Spring E-Commerce Customer Service Manual

Produkte, Track & Trace,
Nachfragen und Haftung

V 1.2024

Gültig ab 01.02.2024



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 Ihren persönlichen Ansprechpartner oder senden Sie uns eine email an eCom_Germany@spring-gds.com

Nachfragen zu einzelnen Sendungen

Bitte senden Sie uns eine email an nachfragen@spring-gds.com

Abrechnung

Bitte senden Sie uns eine email an invoices@spring-gds.com

www.spring-gds.com/de

Unsere Spring E-Commerce Produkte

Ihre Sendungen werden in unserem Hub in Pulheim bei Köln verarbeitet und weitergeleitet, die Zustellung erfolgt durch lokale Postgesellschaften und verschiedene Zustellpartner. Zur Sendungsverfolgung tracken Sie bitte den local barcode. Wir bieten Ihnen eine weltweite Zustellung.

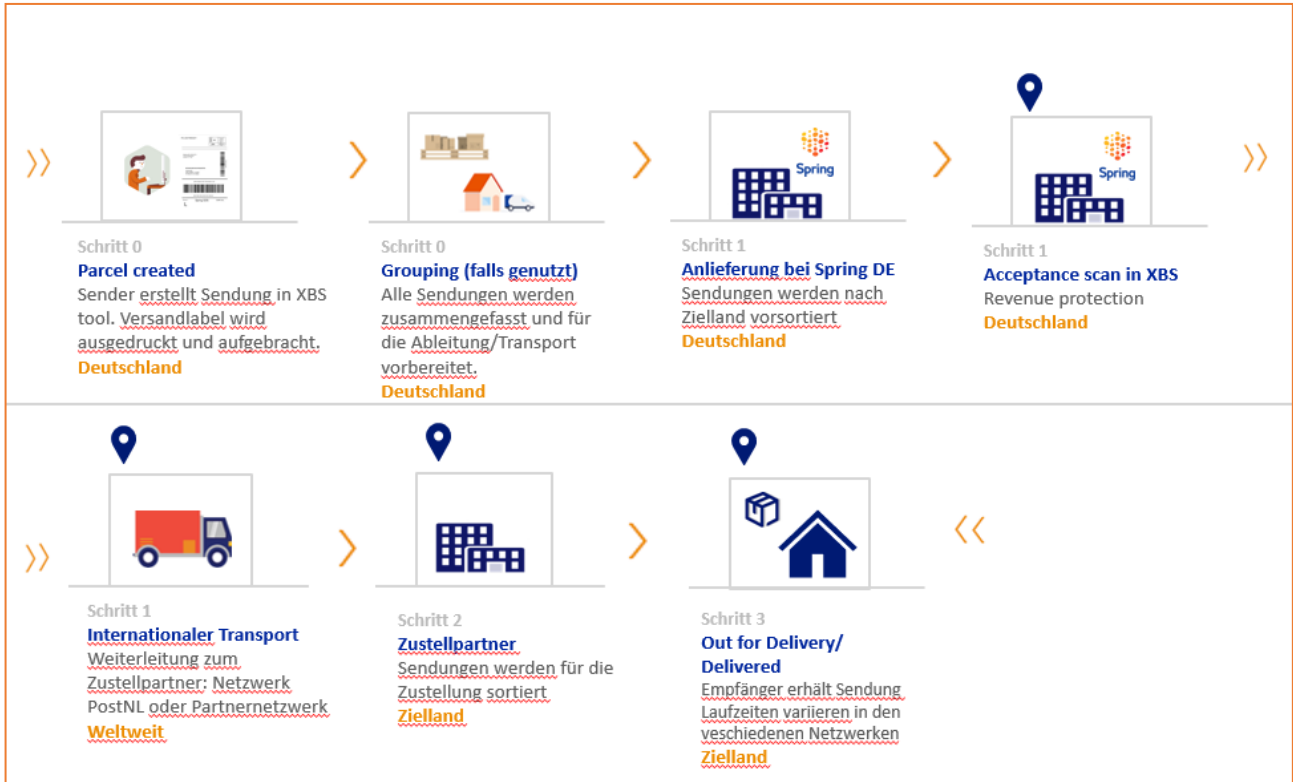
E-Com Tracked / E-Com Collect / Retouren

Track & Trace
Nachfragen zum tracking status
Max EUR 200 Haftung für lost or damaged items

E-Com Untracked

Zustellung ohne Unterschrift
Kein Track & Trace
Keine Nachfragen
Keine Haftung für lost or damaged items

End to End Process flow – logistical and tracking events





Spring

global delivery solutions

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/>

The screenshot shows the Spring tracking interface. At the top left is the Spring logo. To its right is a search bar with the placeholder text "Tracking Number or Shipper Reference" and an orange "Search" button. Below the search bar, the "Shipment Details # N90002013474" are displayed. The details include: Tracking Number: N90002013474 / N9000201347475011; Shipper Reference: 3319452T183853; Service: CPHD (Collis Prive - No sign); Weight: 0.68 kg; Destination: FRANCE; Current Status: Delivered. Below the details is a "Shipment History" table with columns for Date/Time, Event, and Comments. The history shows several events from 2022-12-19 to 2022-12-22, including "PARCEL CREATED", "ACCEPTANCE", "INTERNATIONAL TRANSPORT", "DEPARTURE", "RECEIVED AT HUB", "RECEIVED AT BRANCH", "RECEIVED BY DISTRIBUTOR", "SHIPMENT IS OUT FOR DELIVERY", and "DELIVERED". At the bottom of the history table is a button that says "See tracking on carrier's tracking site »".

Date/Time	Event	Comments
2022-12-22 08:24:00	DELIVERED	DELIVERED IN LETTER BOX
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	

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>

The screenshot shows the Spring XBS (Parcel Explorer) interface. At the top left is the Spring logo. To its right is the "PARCELS" header and a user profile icon for "Vjunginger". Below the header is a navigation menu with options like "Live Mode", "Summary", "Parcels", "Temporaries", "Batches", "Reports", "Verification", "Groups", "Parcel Groups OLD", "Undeliverables", and "Custom Exceptions". The main area displays a list of tracking codes under the "Parcels" section. The codes listed are: LT691691432NL, LT691691382NL, LT691691381NL, LT691691330NL, C000645121NL, R000130287NL, RU849983567NL, RU849830124NL, RU848783559NL, RU849373150NL, and RU849426405NL. There are also search filters for "country...", "consignee...", "shipper...", and "consignment..." and a "Search" button.



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.

Codes	Event description	Event bucket
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.

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

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 barcode** 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. **Nach Ablauf der Frist können wir keine Reklamationen 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 barcode** und eine **Erklärung über den Nichterhalt/declaration of non-receipt (DONR)**. Die Erklärung muss diese Informationen enthalten: **Name des Empfängers, tracking barcode, 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 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. **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.

Nach Ablauf der Frist können wir keine Schadensmeldung mehr akzeptieren.

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

Nach Erhalt Ihrer email 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.

Wir erstatten **keine Versandkosten** für lost or damaged items.

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

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



Spring

global delivery solutions

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 barcode finden und sehen gleichzeitig den neuen tracking barcode.

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

Undeliverable items

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 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

XBS customs data check

Wenn Sie unsere DDP-Lösung nutzen, werden wir die Daten einzelner Sendungen (bestensfalls 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.

International Service Alerts

Aktuelle Informationen und Änderungen finden Sie hier:

www.spring-gds.com/de/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.

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:

www.spring-gds.com/support/dangerous-goods

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.

www.spring-gds.com/de/support/international-holidays