



Spring GDS E-Commerce Customer Service Manual

Produkte, Track & Trace,
Nachfragen und Haftung

V 1.2025

Gültig ab 01.01.2025



Spring

global delivery solutions

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

Haben Sie eine Frage?

Wir helfen Ihnen gerne weiter

Vertrieb E-Commerce

Bitte wenden Sie sich an Ihre persönlichen Ansprechpartner
oder senden Sie uns eine E-Mail an eCom_Germany@spring-gds.com
Sie erreichen uns unter Tel +49 (0) 2234 43 45 518

Kundenservice E-Commerce

Wir helfen gerne mit Fragen zu Abholungen, der Anlieferung und
Verarbeitung Ihrer Sendungen oder zu Versandmitteln.
Bitte senden Sie uns eine E-Mail an Kundenservice@spring-gds.com
Sie erreichen uns unter Tel +49 (0) 2234 43 45 517

Nachfragen zu Einzelsendungen

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

Abrechnung

Bitte senden Sie uns eine E-Mail an abrechnung@spring-gds.com

Weitere Informationen finden Sie auf unserer website

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

Unsere Spring GDS E-Commerce Produkte

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

E-Com Tracked Plus

Beste Qualität und schnelle Lösung für den Warenversand bis 20 kg

- Track & Trace
- Nachfragen zum Tracking Status
- Einige Zustellpartner stellen gegen Unterschrift zu
- Max. EUR 500 Haftung für verlorene oder beschädigte Sendungen

E-Com Tracked

Flexible und schnelle Lösung für den Warenversand bis 20 kg

- Track & Trace
- Nachfragen zum Tracking Status
- Einige Zustellpartner stellen gegen Unterschrift zu
- Max. EUR 200 Haftung für verlorene oder beschädigte Sendungen

E-Com Collect

Out-of-Home-Zustellung - Ausgewählte und kostengünstige Ausser-Haus-Zustellung in den 10 wichtigsten europäischen Destinationen

- Track & Trace
- Nachfragen zum Tracking Status
- Einige Zustellpartner stellen gegen Unterschrift zu
- Max. EUR 200 Haftung für verlorene oder beschädigte Sendungen

E-Com Retouren

Die clevere Lösung für Ihre E-Commerce Rücksendungen

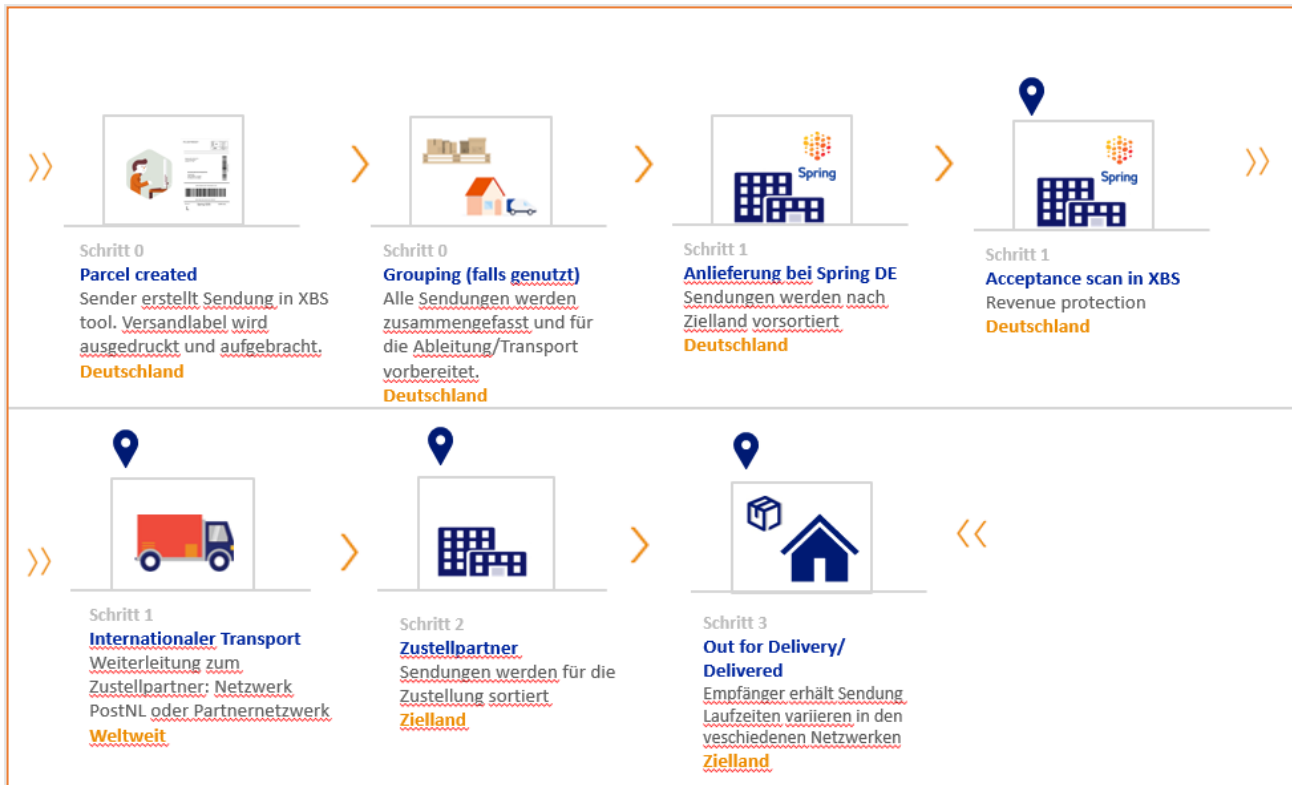
- Track & Trace
- Nachfragen zum Tracking Status
- Max. EUR 200 Haftung für verlorene oder beschädigte Sendungen

E-Com Untracked

Die günstige Versandalternative für Internationale Warensendungen bis 2 kg ohne Sendungsverfolgung

- Kein Track & Trace
- Keine Nachfragen
- Zustellung ohne Unterschrift
- Keine Haftung für verlorene oder beschädigte Sendungen

Wertschöpfungskette – logistical und tracking events



Tracking

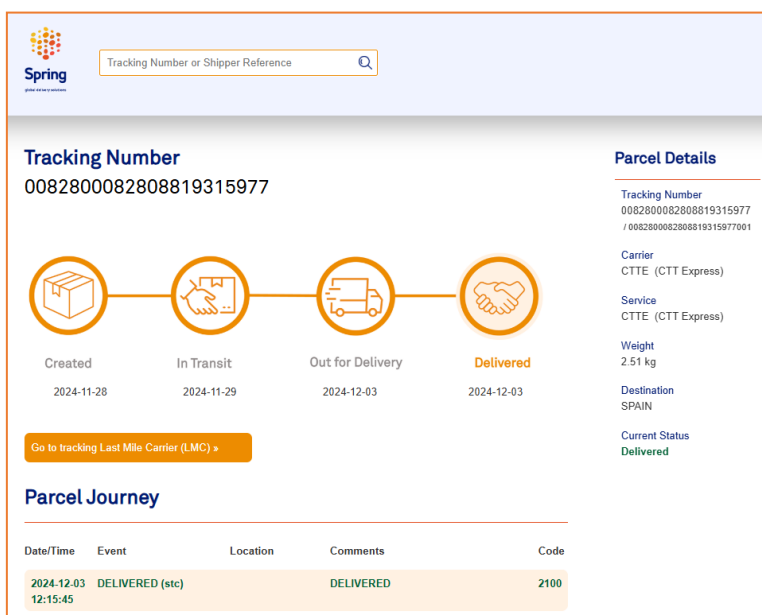
Track & Trace

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

Single item tracking

Bitte geben Sie den Tracking Code oder Ihre Shipper Reference auf dieser Website ein:

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



Tracking Number
0082800082808819315977

Parcel Details

Tracking Number
0082800082808819315977
/ 0082800082808819315977001

Carrier
CTTE (CTT Express)

Service
CTTE (CTT Express)

Weight
2.51 kg

Destination
SPAIN

Current Status
Delivered

Parcel Journey

Date/Time	Event	Location	Comments	Code
2024-12-03 12:15:45	DELIVERED (stc)		DELIVERED	2100

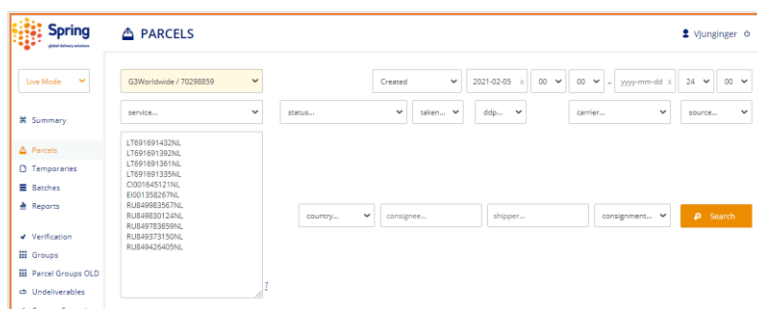
Sie können **weiterklicken** auf die **Tracking Seite des Zustellpartners**.

Bitte beachten Sie, dass unsere Zustellpartner meist noch zusätzliche Tracking Events darstellen. Viele unserer Partner bieten weitere Zustelloptionen, wie Change Delivery Address oder live Tracking in ihrer jeweiligen App. Wir empfehlen, dass Sie Ihren Kunden mitteilen, welcher Zustelldienst die Sendung übernehmen wird.

Multiple items tracking

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

www.spring-xbs.com



Hierzu benötigen Sie einen **User Account**, den wir gerne für Sie anlegen.



Spring

global delivery solutions

XBS tracking events 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
1001	ITEM INCOMPLETE DATA	Retailer -> Acceptance Hub
20	ACCEPTED	In Transit
21	INTERNATIONAL TRANSPORT	In Transit
2101	IN TRANSIT - EXPORTED	In Transit
2103	IN TRANSIT - IMPORTED	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
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
124	RETURN IN TRANSIT	Carrier -> Acceptance Hub
12406	RETURN DELIVERED BY CARRIER	Carrier -> Acceptance Hub
125	RETURN RECEIVED	Carrier -> Acceptance Hub
12501	RETURN RECEIVED - REFUSED	Carrier -> Acceptance Hub
12502	RETURN RECEIVED - UNDELIVERABLE	Carrier -> Acceptance Hub
12503	RETURN RECEIVED - DAMAGED	Carrier -> Acceptance Hub
12504	RETURN RECEIVED - NOT COLLECTED	Carrier -> Acceptance Hub
12505	RETURN RECEIVED - ACCORDING TO AGREEMENT	Carrier -> Acceptance Hub
12506	RETURN RECEIVED - DESTROYED	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.

Bitte beachten Sie, dass unsere Zustellpartner meist noch zusätzliche Tracking Events darstellen. Viele unserer Partner bieten weitere Zustelloptionen, wie Change Delivery Address oder live Tracking in ihrer jeweiligen App. Wir empfehlen, dass Sie Ihren Kunden mitteilen, welcher Zustelldienst die Sendung übernehmen wird.

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 E-Mail-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 bitte eine E-Mail an nachfragen@spring-gds.com.

NO Delivery Scan/ In Transit

Wenn die Sendung noch **keinen Zustell-Scan** 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” gescannt 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 Nachfrage **nicht** mehr akzeptieren.

Item stuck in transit

Auch wenn Sendungen sehr lange keine weiteren Tracking Updates erhalten, bitten wir Sie, die Fristen und Abläufe einzuhalten. Besonders die Bestätigung des Nichterhalts des Empfängers ist zwingend notwendig!

Item is delivered/ Disputed delivery

Wenn die Sendung einen Zustell-Scan 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 Dokument kann auch in **digitaler Form** erstellt werden. Bitte sorgen Sie dafür, dass Ihr Kunde die Erklärung selbst erstellt. Das Datum der Erklärung muss nach dem Datum der Zustellung liegen. Bei Zweifeln an der Echtheit der Erklärung behalten wir uns das Recht vor, die Erklärung nicht zu akzeptieren. Auch bei fehlenden Informationen kann die Erklärung abgelehnt werden.

Sollten Sie Ihren Kunden kein eigenes Formular zur Verfügung stellen, genügt gegebenenfalls auch ein Screenshot 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.

Wird die Sendung vom Zusteller als **verloren** erklärt, 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 ist.

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 verlorene oder beschädigte Sendungen. 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.

Maximale Höhe der Haftung pro Produkt:

E-Com Tracked Plus	max. EUR 500 pro Sendung (Nettowarenwert)
E-Com Tracked	max. EUR 200 pro Sendung (Nettowarenwert)
E-Com Collect	max. EUR 200 pro Sendung (Nettowarenwert)
E-Com Retoure	max. EUR 200 pro Sendung (Nettowarenwert)
E-Com Untracked	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 Code versandt. Sie können den Tracking Status unter dem alten Tracking Code finden und sehen gleichzeitig den neuen Tracking Code.

2025-02-10 15:47:42	RELABELLED	PULHEIM, 50259, DE	Parcel LR466950320NL re-labeled to EI008572891NL
2025-02-07 14:09:27	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 weil die Sendungen nicht rechtzeitig in einer Retail Location abgeholt wird. 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.

Parcel Journey			
Date/Time	Event	Location	Comments
2025-02-06 11:45:10	RETURN RECEIVED - UNDELIVERABLE (stc)	PULHEIM, 50259, DE	
2025-01-31 03:00:00	RETURN IN TRANSIT (stc)		SHIPMENT TRANSFERRED TO SELLING PARTY
2025-01-30 05:07:00	AT LOCAL DEPOT LMC		SHIPMENT SORTED IN SORTING CENTER
2025-01-29 21:52:00	AT TRANSFER DEPOT LMC		SHIPMENT COLLECTED AND IN SORTING PROCESS
2025-01-29 11:50:00	RETURN IN TRANSIT (stc)		ADDRESSEE UNKNOWN/NOT AT HOME, RETURN 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.

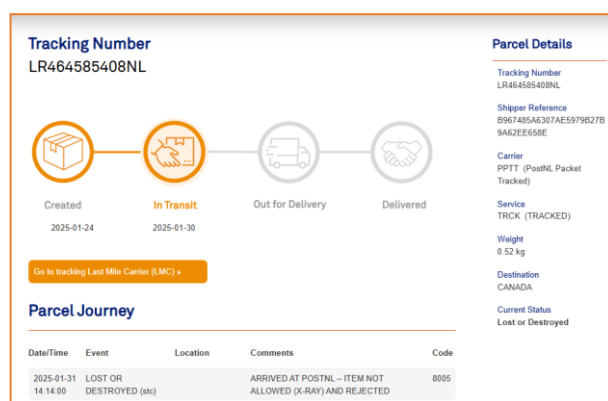
Wenn bei der Zollkontrolle Sendungen gestoppt werden, werden sie zurückgeschickt. Dies kann Einfluss auf weitere Sendungen haben, da die Sendungen zunächst einmal on hold gesetzt werden.

XBS Customs Data Check

Wenn Sie unsere Spring CLEAR-Lösung für Ihre **DDP** Sendungen 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, setzen wir Ihre Sendung on hold und bitten um ein neues Versandlabel mit einem korrekten HS Code. Ihre Sendung wird dann mit dem neuen Label verschickt.

Gefahrgut

Der Versand von Gefahrgut ist grundsätzlich nicht gestattet. Sollten Gefahrgut-Sendungen im Verarbeitungsprozess erkannt werden, werden diese vernichtet. Der Status der Sendung ist **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 Zustellquote 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/>