

## eBay Fulfillment-Handbuch

### Informationen zum eBay Fulfillment Programm

1.	Einführung und Inhalt des Handbuchs .....	2
2.	Übersicht zu eBay Fulfillment .....	2
2.1	Beschreibung von eBay Fulfillment .....	2
2.2	Vorteile von eBay Fulfillment .....	3
2.3	Voraussetzungen für die Teilnahme .....	4
3.	Für eBay Fulfillment berechnete Artikel .....	4
4.	So funktioniert's - Der Prozess von eBay Fulfillment .....	6
4.1	Aktivierung Ihrer Artikel .....	6
4.2	Erstellen von Lieferungen an das eBay Fulfillment-Center .....	7
4.2.1	Erstellen eines Auftrags für die Lieferung an das eBay Fulfillment-Center ..	7
4.2.2	Kennzeichnen der Artikel mit dem EBFSKU-Barcode .....	7
4.2.3	Verpacken der Artikel .....	8
4.2.4	Auswählen eines Versandunternehmens für die eingehende Lieferung .....	8
4.2.5	Eingang im Fulfillment-Center .....	8
4.3	Einstellen von eBay Fulfillment-Artikeln auf dem eBay Marktplatz .....	9
4.4.	Bestellbearbeitung .....	11
4.5.	Bearbeiten von Käufer-Rückgaben .....	11
4.6	Handhabung von Klärfällen .....	11
4.7.	Klärfälle bei eingehenden und ausgehenden Artikeln .....	12
5	Servicestandards .....	14
6.	Bezahlung .....	16
6.1	Zahlungsabwicklung .....	16
6.2	Mahnung .....	17
6.3	eBay Fulfillment-Gebühren für Verkäufer .....	17
7.	Kontakt/Kundenservice .....	17
8.	Anhänge .....	17
9.	Häufige Fragen .....	18

## 1. Einführung und Inhalt des Handbuchs

In diesem Handbuch werden die speziellen Geschäfts-, betrieblichen und technischen Prozesse des eBay Fulfillment-Programms dargestellt.

Dieses Dokument gilt nur für eBay Fulfillment. Sämtliche Bezüge zum eBay-Marktplatz, andere Vertriebswege oder Order-Management-Systeme dienen lediglich der Beschreibung von Schnittstellen oder Prozessen und deren Auswirkungen auf die Nutzung und den Betrieb von eBay Fulfillment.

## 2. Übersicht zu eBay Fulfillment

Die Einhaltung der aktuellen E-Commerce-Standards ist wesentlich für Ihren Geschäftserfolg. Die Kundenerwartungen wachsen – Lieferungen sollen immer kostenlos, schnell, zuverlässig und möglichst bequem erfolgen. Mithilfe von eBay Fulfillment können Sie diese Standards einhalten: Alle Ihre Artikel erfüllen sofort die Servicestandards für eBay Plus und tragen so zum Umsatzwachstum Ihres Unternehmens bei.

Die eBay Group Services GmbH stellt gemeinsam mit führenden E-Commerce-Anbieter ein unabhängiges und wettbewerbsfähiges Abwicklungs- und Versandnetzwerk bereit:

Der Pionier der Full-Service-Logistik Fiege bringt fast 150 Jahre Logistik-Erfahrung, innovatives Denken und maximale Flexibilität in das Netzwerk ein. Drittanbietertools verknüpfen die verschiedenen Vertriebswege, Fulfillment-Standorte und Logistik miteinander durch professionelles Order-Management, Synchronisierung von Bestandsbewegungen und Bereitstellung und Hochladen von Sendungsnummern.

### 2.1 Beschreibung von eBay Fulfillment

Das eBay Fulfillment-Programm bietet Lagerung, Kommissionierung, Verpackung und Übergabe an den Versanddienstleister am selben Tag bei rechtzeitigem Auftragseingang - für eBay Plus-Bestellungen bis 20:00 Uhr. Die von eBay ausgewählten Versandarten beinhalten immer Sendungsverfolgung, bzw. Zustellnachweis und in der Regel die Zustellung der Sendung am nächsten Tag (Montag bis Samstag).

eBay Fulfillment ermöglicht die Abwicklung von Bestellungen über verschiedene Vertriebskanäle wie den eigenen Webshop oder andere Online-Shopping-Plattformen.

## 2.2 Vorteile von eBay Fulfillment

Mithilfe von eBay Fulfillment halten Verkäufer die Standards im E-Commerce ein:

- mit der Teilnahme am eBay Fulfillment-Programm sind die Teilnahmevoraussetzungen für eBay Plus erfüllt
- Bearbeitung der eBay Plus-Bestellungen am selben Tag, wenn diese bis 20:00 Uhr eingehen
- Premiumversand mit über 90 % Zustellung am nächsten Werktag
- 100 % Sendungsverfolgung, bzw. Zustellnachweis für alle von eBay ausgewählten Versandservices, die Sendungsnummer wird automatisch bereitgestellt und für eBay Bestellungen bei eBay hochgeladen
- Alle Artikel werden schnell und sicher mit Versandmaterial im eBay-Design versendet.

Nutzen Sie folgende Vorteile von eBay Fulfillment:

- Wettbewerbsfähige Lösungen für verschiedene Vertriebskanäle
- Persönlicher Premium-Kundenservice
- Verkäuferschutz:
  - Automatisch werden Mängel für alle durch eBay Fulfillment versendeten eBay-Bestellungen entfernt für:
    - nicht fristgemäß verschickte Artikel
    - vermeintlich nicht erhaltene Artikel
    - Artikel, die erheblich von der Beschreibung abweichen, sofern diese Abweichung durch eBay Fulfillment verursacht ist
  - Entfernung von negativen Bewertungen auf Wunsch des Verkäufers\*:
    - **“Lieferung war verspätet” wird entfernt**
    - **“Lieferung war verspätet und die Kommunikation zum Verkäufer schlecht” wird nicht entfernt**

\* Ausschließlich Bewertungen, die sich auf den Versand und die Fulfillment-Leistung von eBay beziehen.

Folgende Services stehen nicht zur Verfügung:

- der Versand sperriger Artikel, Flüssigkeiten, Artikel mit Haltbarkeitsdatum, Artikel mit Batterien und/oder anderen wiederaufladbaren Akkus und Seriennummer-geführte Artikel
- Artikel im Set und Produktbündel müssen gesondert gekennzeichnet werden (siehe Abschnitt 9 Häufige Fragen)

- Internationaler Versand vorerst auf Österreich, Italien, Belgien, Niederlande und das Vereinigte Königreich beschränkt, weitere internationale Versandziele folgen

### 2.3 Voraussetzungen für die Teilnahme

Die Teilnahme bei eBay Fulfillment ist an folgende Bedingungen geknüpft:

- Anmeldung als gewerblicher Verkäufer bei eBay.de
- Sie haben Ihren Sitz in Deutschland
- Sie verfügen über eine zugehörige, deutsche Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt-IdNr.) und teilen uns diese mit
- Verkauf von Artikeln, die für die Abwicklung mit eBay Fulfillment geeignet sind (siehe nächster Absatz)
- Verwendung eines Order-Management-Systems, das bereits in eBay Fulfillment integriert ist:
  - plentymarkets, ab Version 7, inkl. eBay Basiseinstellungen (<https://knowledge.plentymarkets.com/fulfillment/ebay-fulfillment>)
  - JTL-Wawi, ab Version 1.5 (<https://guide.jtl-software.de/jtl-fulfillment-network/onlinehaendler-mit-jtl-wawi/ebay-fulfillment/>)
- Aktivierung von eBay PLUS

### 3. Für eBay Fulfillment berechtigte Artikel

Überprüfen Sie vor der Aktivierung Ihrer Produkte die Produkthanforderungen und die Eignung von Artikeln für die Abwicklung mit eBay Fulfillment.

Lesen Sie unbedingt alle nachfolgenden Informationen zu Produkthanforderungen und -einschränkungen.

#### Maximale Artikel- und Versandmaße

Für den Paketversand geeignete Standardartikel einschließlich Verkaufsverpackung mit einem Gewicht bis zu 31,5 kg und den maximalen Paketabmessungen 120 x 60 x 60 cm (jeweils inklusive Versandverpackung).

Überschreitet die Versandverpackung eines der folgenden Maße 120x60x60 cm wird ein Sperrgutzuschlag erhoben. Die maximale Länge für Sperrgutsendungen beträgt 200cm, das maximale Gewicht beträgt auch hier 31,5 kg.

Für den Briefversand mit Zustellnachweis geeignete Artikel einschließlich Verkaufsverpackung, dürfen das Maximalgewicht von 1.000 Gramm und ein

Versandmaß von 35,3 x 25 x 5 cm nicht überschreiten (jeweils inklusive Versandverpackung).

### Ungeeignete und beschränkt zulässige Artikel

Bevor Sie Produkte für eBay Fulfillment aktivieren, sollten Sie die nachfolgende Liste unzulässiger und ungeeigneter Artikel sorgfältig prüfen. Die angegebenen Beispiele sind nicht allumfassend und dienen lediglich als Richtlinie.

Die folgenden Artikel können nicht im Fulfillment-Programm berücksichtigt werden:

### Generell verbotene Waren:

- lebende Tiere sowie Teile oder sterbliche Überreste von Tieren,
- Waffen und andere illegale Artikel,
- Gefährliche Waren: Dies sind Artikel oder Substanzen, die eine Gefahr für die Gesundheit, Sicherheit, Eigentum oder die Umwelt darstellen können.

### Zusätzliche verbotene Waren:

- Waren mit Batterien und/oder anderen wiederaufladbaren Akkus
- Verkaufseinheiten (z.B. ein Karton mit 10 Blister mit SD Speicherkarten)
- Seriennummer-geführte Artikel
- Flüssigkeiten
- Zerbrechliche Artikel
- Artikel mit unklarer Greifeinheit (z.B. Meterware, wie Stoffe oder Schüttgüter, wie Schrauben)
- Artikel im Set oder Bündel, nur unter bestimmten Voraussetzungen
- Artikel ohne **eBay Fulfillment Stock Keeping Unit (EBFSKU - eBay Lagerbestandseinheit)**
- Artikel mit Haltbarkeitsdatum
- Gebrauchte Artikel und Artikel zweiter Wahl

Überprüfen Sie auch, ob alle Waren mit den Grundsätzen von eBay: <https://www.ebay.de/help/policies/default/die-ebaygrundstze-im-berblick?id=4205>, einschließlich zu unzulässigen und beschränkt zulässigen Artikeln: <https://www.ebay.de/help/policies/prohibited-restricted-items/prohibited-restricted-items?id=4207#prohibited> und mit den Grundsätzen zum Schutz der Rechte an geistigem Eigentum übereinstimmen. Artikel, die diesen Grundsätzen widersprechen, sind ebenfalls vom Versand über eBay Fulfillment ausgeschlossen.

#### 4. So funktioniert's - Der Prozess von eBay Fulfillment

Informieren Sie sich zum eBay Fulfillment Programm unter <https://shutl.com/de/ebay-fulfillment> und melden Sie sich für die Teilnahme unter <https://shipping.shutl.com/welcome> an, nutzen Sie hierfür Ihre eBay Zugangsdaten.

Bestätigen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Zahlungsbedingungen für eBay Fulfillment.

Darauf folgend können Sie direkt mit der Verknüpfung zu Ihrem Drittanbietertool starten.

Spezielle Anweisungen zu Ihrem Einstelltool finden Sie als Anlage zu diesem Handbuch im Integrationsleitfaden für Drittanbieter.

##### 4.1 Aktivierung Ihrer Artikel

Als erstes melden Sie Ihre Artikel an, damit diese vom Fulfillment-Center erkannt werden können. Sie können Produkte bei eBay Fulfillment mit einer einfachen Auswahl in Ihrem Drittanbietertool anmelden oder direkt umlagern. (Nähere Informationen finden Sie im Integrationsleitfaden für Drittanbieter)

Bei der Aktivierung des Produkts für eBay Fulfillment wird diesem automatisch eine eindeutige Kennzeichnung, die EBFSKU, zugewiesen, welche die Erkennung durch das Fulfillment-Center ermöglicht. Sie müssen den zugehörigen Barcode ausdrucken und vor dem Versenden an das Fulfillment-Center auf den einzelnen Artikeln anbringen.<sup>1</sup>

Außerdem müssen Sie für jeden Artikel Folgendes angeben:

- Artikelcode (im Allgemeinen die Lagerbestandseinheitsnummer des Verkäufers)
- Artikelbeschreibung
- Gewicht
- Abmessungen

Wenn der Artikel zum ersten Mal im Fulfillment-Center eingelagert wird, wird er beim Wareneingang gewogen und abgemessen. Das entsprechende Gewicht bzw. die Abmessungen werden ab diesem Moment im Lagerverwaltungssystem aktualisiert und z.B. zu Rechnungszwecken und/oder zum Bestimmen der richtigen Versandverpackung verwendet.

**Wichtig:** Sollten Sie/Ihr Lieferant die äußere Verpackung eines bestimmten Produkts ändern, wird empfohlen, eine neue Produktkennzeichnung zu erstellen. So wird eine Vermischung von zwei verschiedenen Umverpackungen für das gleiche Produkt vermieden.

## 4.2 Erstellen von Lieferungen an das eBay Fulfillment-Center

Nachdem Sie die Artikel für eBay Fulfillment aktiviert haben, können Sie die erste Lieferung an das eBay Fulfillment-Center erstellen.

Nähere Informationen zur Systemeinrichtung finden Sie als Anlage zu diesem Handbuch im Integrationsleitfaden für Drittanbieter. Alternativ vereinbaren Sie bitte einen Termin für die Systemeinrichtung mit ihrem Drittanbieter (ggf. kostenpflichtig).

### 4.2.1 Erstellen eines Auftrags für die Lieferung an das eBay Fulfillment-Center

Zunächst erstellen Sie einen Auftrag für die Lieferung, um dem Fulfillment-Center die Artikel und Stückzahlen anzukündigen, die Sie einsenden möchten.

Erstellen Sie anhand der folgenden Richtlinien einen Auftrag für die Lieferung ins eBay Fulfillment-Center in Ihrem Drittanbietertool (mehr dazu im Integrationsleitfaden für Drittanbieter):

- Wenn Sie Pakete mit Kurier-, Express- und Paketdiensten versenden möchten, können Sie einen Auftrag für eine Lieferung mit bis zu sechs Paketen erstellen. Enthält der Auftrag mehr als sechs Pakete, müssen Sie einen neuen Auftrag ab dem siebten Paket erstellen
- Wenn Sie per Spedition Paletten versenden möchten, müssen Sie einen Auftrag für jede zu versendende Palette erstellen

Nach dem Erstellen eines Auftrags werden die Informationen direkt an das eBay Fulfillment-Center übermittelt. Ohne vorherige Sendungsankündigung kann die Ware nicht angenommen werden. Hieraus entstehende Zusatzkosten werden in Rechnung gestellt.

### 4.2.2 Kennzeichnen der Artikel mit dem EBFSKU-Barcode

Stellen Sie zuerst sicher, dass alle Artikel, die Sie an das Fulfillment-Center versenden möchten, über den EBFSKU-Barcode verfügen. Sie müssen ein Etikett für jeden an das eBay Fulfillment-Center versendeten Artikel ausdrucken und einzeln auf der äußeren Verpackung des Artikels anbringen, sodass es ohne Öffnen der äußeren Verpackung gescannt werden kann. Dieses Etikett dient zum Identifizieren Ihres Warenbestands im eBay Fulfillment-Center.

Beachten Sie, dass der Barcode scanbar sein muss. Etwaige Veränderungen, wie z.B. der Größe des Barcodes, können die Scanbarkeit negativ beeinträchtigen.

**Wichtig:** Sie haben die Möglichkeit, die Kennzeichnung mit dem EBFSKU-Barcode als Zusatzservice zu nutzen. Dann übernimmt das Fulfillment-Center

diesen Prozessschritt im Wareneingang. Die zusätzliche Servicegebühr wird monatlich abgerechnet.

#### 4.2.3 Verpacken der Artikel

Die Artikel müssen so verpackt sein, dass die Einheit einen Falltest aus einer Höhe von 80 cm auf eine harte Fläche auf allen Seiten und Ecken des Artikels ohne Bruch besteht.

Wenn Sie die Artikel in einem Karton oder einer Palette mit gemischten Lagerbestandseinheiten (EBFSKU) verpacken, muss jede Bestandseinheit klar voneinander getrennt verpackt werden.

Drucken Sie vor dem Schließen für jeden Karton einen Packzettel mit einer Inhaltsliste aus und legen Sie diesen in den entsprechenden Karton. Platzieren Sie die Lieferpapiere und das Versandetikett außen auf den Paketen.

Verpacken Sie alle Lieferungen an das eBay Fulfillment-Center sorgfältig und stellen Sie sicher, dass die Verpackungsrichtlinien und AGB des gewählten Versandunternehmens eingehalten werden.

#### 4.2.4 Auswählen eines Versandunternehmens für die eingehende Lieferung

Wenn Sie den Versand Ihrer Artikel in Paketen mit Kurier-, Express- und Paketdiensten planen, empfehlen wir die folgenden Versandunternehmen: Hermes, DPD, DHL. Da die eingehende Lieferung auf Risiko und Kosten des Verkäufers erfolgt, sollte die Lieferung Nachverfolgung und Nachforschung sowie Haftung einschließen. Das Gewicht darf 31,5 kg und die Größe von 60 x 60 x 120 cm pro Paket nicht überschreiten. Die Lieferungen als Paket können über die Versandmöglichkeiten Ihres Drittanbieters erfolgen. Die Sendungsnummer des Versanddienstleisters wird automatisch im Auftrag hinterlegt.

Wenn Sie den Versand Ihrer Artikel per Spedition mit Paletten planen, empfehlen wir die folgenden Versandunternehmen: Dachser, Schenker, Kühne & Nagel, Logwin.

Jede eingehende Lieferung muss die Richtlinien für den Eingang im Fulfillment-Center erfüllen. Mehr dazu finden Sie in den Anlieferrichtlinien für Spediteure. Jede Ausnahme, wie z. B. Lieferung ohne erteilten Auftrag, führt zu zusätzlichen Versandkosten.

#### 4.2.5 Eingang im Fulfillment-Center

Die im Fulfillment-Center eingehende Lieferung wird automatisch innerhalb von 48 Stunden (montags bis freitags) bearbeitet und gebucht. Wir empfehlen eine Anlieferung von Mittwoch bis Freitag. Nachdem die Artikel



eingelagert wurden, werden die entsprechenden Stückzahlen in Ihrem Drittanbietertool als verfügbarer Lagerbestand markiert.

Bei sichtbaren Schäden wird die Lieferung abgelehnt und automatisch an die Absenderadresse zurückgeschickt.

Jeder Verstoß gegen die Anlieferrichtlinien führt zu Mehraufwand bei der Bearbeitung und wird dem Verkäufer in Rechnung gestellt.

#### 4.3 Einstellen von eBay Fulfillment-Artikeln auf dem eBay Marktplatz

Aktivieren Sie für Ihre über eBay Fulfillment abgewickelten Artikel eBay Plus, um die Vorteile des Programms zu nutzen und Ihre Umsätze zu steigern.

Nehmen Sie die folgenden Einstellungen vor, um Ihre Angebote für eBay Plus zu aktivieren:

1. Bearbeitung und Versand am selben Werktag (bei Zahlungseingang bis 20:00 Uhr, Mo-Fr)
2. Kostenlose, schnelle Versandmethode – mit Hermes ProfiPaket (1-2 Tage)
3. 1 Monat oder länger Rücknahme – eBay übernimmt die Kosten für die eBay Plus-Rückgaben
4. Festpreisangebote
5. Artikelstandort und Rücksendeadresse in Deutschland
6. Eine schnelle Zahlungsmethode (z. B. PayPal)
7. Das Hochladen der Sendungsnummern bei eBay erfolgt automatisch durch Ihr Drittanbietertool.

Passen Sie Ihr eBay-Konto und Ihre Angebote für eBay Plus wie folgt an:

1. Aktivieren Sie eBay Plus, passen Sie die Bearbeitungszeiten und Versandmethoden an <https://shipping.ebay.de/prf/ebayplus>
2. Aktivieren und verwalten Sie Ihre eBay Plus-Artikel: <https://verkaeuferportal.ebay.de/ebay-plus-angebote-aktivieren-und-verwalten>
3. Wählen Sie die Bearbeitungszeit „**am selben Tag**“ und machen Sie 30 Tage Rückgaberecht für die von Ihnen ausgewählten eBay Plus-Artikel verfügbar. <https://verkaeuferportal.ebay.de/ebay-plus-angebote-aktivieren-und-verwalten#anchor33119>

Weitere Anpassungen:

1. Artikelstandort: Artikelstandort bleibt das Lager des Verkäufers, es sei denn, der Verkäufer lagert 100 % des verfügbaren Warenbestands der Artikel im Fulfillment-Center ein.  
[https://settings3.ebay.de/address/add?type=SHIPPING\\_FROM](https://settings3.ebay.de/address/add?type=SHIPPING_FROM)
2. Geben Sie als späteste Bestellzeit von eBay PLUS Artikeln für die Bearbeitung am selben Tag 20:00 Uhr
3. <https://shiptrack.ebay.de/ws/eBayISAPI.dll?HandlingTimePreference>
4. Die Versandmethode muss dem Hermes ProfiPaket (1-2 Tage) zugeordnet werden. <https://www.ebay.de/ship/prf/mapping>
5. Wählen Sie eine Rücksendeadresse (nicht das eBay Fulfillment-Center) für Rückgaben von Käufern aus. Es kann dieselbe sein, die Sie aktuell verwenden:  
<https://settings3.ebay.de/address/display?type=RETURN>

Hinweis: Jede postalische Rückgabe/Rücksendung, wie zum Beispiel bei einer Annahmeverweigerung, wird automatisch direkt an das eBay Fulfillment-Center zurückgeschickt und nach der Eingangsbearbeitung wieder dem Warenbestand zugebucht

6. Für den internationalen Versand deckt eBay Fulfillment die Lieferung nach Österreich, Italien, Belgien, Niederlande und Vereinigtes Königreich ab. Ergänzen Sie in Ihren Versandeinstellungen internationalen Versand für eBay Fulfillment.

Anzeige von Lieferzeiten:

Die Teilnahme am eBay Fulfillment Programm bedeutet, dass unsere Dienstleister die Lieferung Ihrer verkauften Artikel an Ihre Käufer übernehmen und Sie sich keine Sorgen um die Bearbeitungszeit und die Lieferzeit für diese Artikel machen müssen.

Von Zeit zu Zeit kann eBay in Ihrem Angebot bestimmte Lieferinformationen anzeigen oder hinzufügen, z.B. das geschätzte Lieferdatum für Artikel im Rahmen des eBay-Fulfillment-Programms, um die erbrachten Dienstleistungen genauer darzustellen.

#### 4.4. Bestellbearbeitung

Sie können anhand von Regeln festlegen, welche Ihrer Bestellungen eines bestimmten Artikels von eBay Fulfillment abgewickelt werden sollen. Sie können z.B. entscheiden, dass über eBay Fulfillment nur bei eBay verkaufte Artikel versendet und die übrigen Bestellungen durch Sie abgewickelt werden.

Nähere Informationen zum Einrichten dieser Regeln finden Sie im Integrationsleitfaden für Drittanbieter.

Wenn eine Bestellung für einen Artikel eingeht, der sich im Fulfillment-Center befindet und den Sie für die Abwicklung durch eBay Fulfillment markiert haben, wird die Bestellung automatisch ohne weitere Schritte an das Fulfillment-Center übertragen, sobald der Artikel als bezahlt markiert wurde.

Bei einer Bestellung mit mehreren Artikeln, für die ein oder mehrere Artikel nicht am Lager sind, wird nur der im Fulfillment-Center verfügbare Teil der Bestellung versendet. Den Versand der übrigen Artikel der Bestellung, ohne Warenbestand im Fulfillment-Center, müssen Sie weiterhin selbst abwickeln.

Nachdem die Bestellung bearbeitet und an das Versandunternehmen übergeben wurde, wird sie automatisch als verschickt markiert. Außerdem werden die Angaben zur Sendungsverfolgung hinzugefügt, sodass Sie und der Käufer die Bestellung verfolgen können und einen Zustellnachweis erhalten

Unter Umständen kann die Bestellung nicht vom Fulfillment-Center abgewickelt werden, z.B. wenn bei der Kommissionierung Schäden an der Einheit festgestellt werden und kein weiterer Bestand verfügbar ist. In diesem Fall wird die Bestellung automatisch storniert und der eBay-Kundenservice wird mit Ihnen die weiteren Schritte besprechen.

#### 4.5. Bearbeiten von Käufer-Rückgaben

Wenn der Käufer einen Artikel zurücksenden möchte, sollte er den eBay-Rückgabeprozess verwenden. Rückgaben werden immer zurück an das Lager des Verkäufers versendet, entweder auf Kosten von eBay im Rahmen des eBay Plus-Programms oder auf Kosten des Verkäufers.

#### 4.6 Handhabung von Klärfällen

Nachdem wir Ihre Reklamation erhalten haben, überprüfen wir alle Details, bevor wir entscheiden, ob wir ein Angebot zur Regulierung der Reklamation unterbreiten können. Wir führen alle für notwendig erachteten Untersuchungsschritte durch, um Ihre Reklamation zu überprüfen, und fordern unter Umständen im Verlauf dieser Untersuchung bestimmte Nachweise von Ihnen an.

Klärfälle können in jeder Phase des Fulfillment-Prozesses auftreten, z.B.:

- Während des Wareneingangs im Fulfillment-Center:
  - Abweichende Stückzahlen beim Wareneingang im Fulfillment-Center als im Auftrag angegeben
  - Falsche Palettengröße
  - Artikel ohne Auftrag
  - Artikel müssen etikettiert oder umetikettiert werden
- Bei der Kommissionierung oder Verpackung:
  - Artikel in minderer Qualität bei der Kommissionierung im Fulfillment-Center vorgefunden, d.h. der Artikel ist beschädigt oder nicht verkäuflich
  - der Artikel weist keinen Warenbestand mehr auf
- Bei der Erstellung des Versandetiketts erweist sich z.B. die Lieferadresse als falsch oder das Versandetikett kann nicht erstellt werden.
- Nach einem Zustellversuch muss die Sendung z.B. an das Fulfillment-Center zurückgeschickt werden, da der Käufer mehrfach nicht angetroffen wurde oder die Annahme der Sendung vom Käufer verweigert wurde.

Bei den oben erläuterten Klärfällen wird Ihnen das Fulfillment-Kundenserviceteam behilflich sein:

#### 4.7. Klärfälle bei eingehenden und ausgehenden Artikeln

##### 4.7.1 Klärfälle für eingehende Artikel

###### 4.7.1.1 Offene Transportschäden:

- eBay Fulfillment-Center lehnt eingehende Lieferung ab
- eBay Fulfillment-Kundenservice kontaktiert den Verkäufer
- Der Verkäufer übernimmt die Schadensmeldung beim Versandunternehmen, das mit dem Warentransport beauftragt war.
- Alle Lieferungen ins eBay Fulfillment-Center erfolgen auf Kosten und Risiko des Verkäufers.

###### 4.7.1.2 Versteckte Transportschäden:

- eBay Fulfillment-Kundenservice kontaktiert den Verkäufer
- eBay Fulfillment übergibt die beschädigte Ware wieder an das Versandunternehmen bzw. beauftragt den Verkäufer die Abholung der beschädigten Artikel zu veranlassen.
- Der Verkäufer übernimmt die Schadensmeldung beim Versandunternehmen, das mit dem Warentransport an das eBay

Fulfillment-Center beauftragt war und stellt eine Forderung an das Versandunternehmen zur Regulierung des Schadens.

- Alle Lieferungen an das eBay Fulfillment-Center erfolgen auf Kosten und Risiko des Verkäufers.

#### 4.7.1.3 Falsche oder keine Warenkennzeichnung mit dem EBFSKU-Barcode

- eBay Fulfillment-Kundenservice kontaktiert den Verkäufer
- Verkäufer stellt die korrekte EBFSKU bereit
- Team des eBay Fulfillment-Centers etikettiert Artikel um
- eBay stellt dem Verkäufer den zusätzlichen Aufwand in Rechnung

#### 4.7.1.4 Unter-/ Überlieferungen, Anzahl der gelieferten Waren entspricht nicht der Avisierung

- Team des eBay Fulfillment-Centers bucht die tatsächlich gelieferten Waren ein
- Team des eBay Fulfillment-Kundenservice informiert die Verkäufer

#### 4.7.1.5 Wareneingangsavisierungen ohne Lieferung

- Team des eBay Fulfillment-Kundenservice informiert die Verkäufer nach 5 Tagen ohne Wareneingang
- Team des eBay Fulfillment-Centers storniert die offene Avisierung nach insgesamt 14 Tagen ohne Wareneingang, ab Erstelldatum der Avisierung

### 4.7.2 Bestellungen und ausgehende Artikel

#### 4.7.2.1 Offene oder versteckte Transportschäden

- Käufer kontaktiert den Verkäufer, anschließend der Verkäufer den eBay Fulfillment-Kundenservice
- Verkäufer erstellt Schadensbericht mit Bildern, Beschaffungswert und Details zum Artikel
- eBay Fulfillment-Kundenservice stellt eine Forderung an das Versandunternehmen
- eBay Fulfillment gewährt eine Gutschrift auf das PayPal-Konto des Verkäufers im Rechnungszyklus des Monats, entsprechend den Forderungsdetails und der Bestätigung des Gutschriftenwerts

#### 4.7.2.2 Artikel wurde im Fulfillment-Center beschädigt/ist verloren gegangen

- eBay Fulfillment informiert den Verkäufer über den Schaden und sendet ihm Bilder des Schadens und weitere Details zu
- eBay Fulfillment erstattet den Schaden und gewährt eine Gutschrift auf das PayPal-Konto des Verkäufers im Rechnungszyklus des Monats

#### 4.7.2.3 Falschen Artikel erhalten/Artikel nicht wie beschrieben

- Käufer kontaktiert den Verkäufer, anschließend der Verkäufer den eBay Fulfillment-Kundenservice
- Verkäufer kann den eBay Fulfillment-Kundenservice beauftragen, eine Ersatzlieferung freizugeben
- eBay Fulfillment-Kundenservice prüft den Warenbestand im eBay Fulfillment-Center
- eBay Fulfillment-Kundenservice sendet eine Bestätigung an den Verkäufer, falls Anpassungen ausgeführt werden müssen

#### 4.7.2.4 Rückgabe durch Käufer

- Käufer stellt eine Rückgabeanfrage
- Verkäufer bestätigt die Rückgabeanfrage (bei eBay Plus-Artikeln wird die Rückgabeanfrage automatisch bestätigt)
- Käufer druckt Etikett für kostenlosen Rückversand eines eBay Plus-Artikels aus oder der Verkäufer stellt ein Etikett bereit oder der Käufer bezahlt für die Rücksendung
- Rückgaben von Käufern müssen an das Lager des Verkäufers geschickt werden.

#### 4.7.2.5 Sendung nicht zustellbar

- beispielsweise durch Annahmeverweigerung des Käufers, falsche Zustelladresse oder mehrmaliges Nichtantreffen des Käufers
- der Versanddienstleister schickt die Sendung automatisch an das eBay Fulfillment-Center zurück
- Verkäufer beauftragt einen erneuten Versand der Ware über den eBay Fulfillment-Kundenservice oder storniert die Transaktion
- eBay Fulfillment verschickt den Artikel erneut oder rechnet den Artikel dem Lagerbestand wieder zu

Wenden Sie sich bei allen Klärfällen an: [fulfillment@ebay.de](mailto:fulfillment@ebay.de)

## 5 Servicestandards

### Wareneingang im eBay Fulfillment-Center

Bei Anlieferung bis 16:00 Uhr (montags bis freitags) erfolgt die Einlagerung in der Regel innerhalb von 48 Stunden, sofern die eBay Fulfillment Anlieferrichtlinien eingehalten wurden, die Artikel bereits mit der EBFSKU versehen wurden, Lieferung und Avisierung übereinstimmen .

### Lagerung inkl. Bestandserfassung

Jede Bestandsbewegung wird automatisiert per Schnittstelle mit dem vom Verkäufer genutzten Drittanbietertool synchronisiert.

Einen Überblick über Ihre Warenbestände erhalten Sie zusätzlich jederzeit im eBay Fulfillment-Portal unter <https://shipping.shutl.com/inventory>.

### Kommissionierung und Verpackung (PICK&PACK)

Eingehende Bestellungen werden mit den folgenden Prioritäten bearbeitet (Montag bis Freitag):

- eBay Plus-Bestellungen: letzte Bestellung bis 20:00 Uhr, Übergabe an das Versandunternehmen am selben Tag
- Alle anderen eBay-Bestellungen: letzte Bestellung bis 16:00 Uhr, Übergabe an das Versandunternehmen am selben Tag
- Multichannel-Bestellungen (nicht bei eBay): letzte Bestellung bis 16:00 Uhr, Übergabe an das Versandunternehmen am selben Tag

### Lieferung:

- Das von eBay Fulfillment ausgewählte Versandunternehmen liefert an die Haustür, bzw. den Briefkasten des Käufers von Montag bis Samstag (8:00 - 20:00 Uhr). Die Zustellung erfolgt in der Regel schon am nächsten Tag.
- Bestellungen, die beispielsweise an Postfächer oder DHL Packstationen adressiert sind können nicht abgewickelt werden.

### Zusatzleistungen

- a. Etikettierung mit dem EBFSKU-Barcode
- b. Warenrücksendung an Verkäufer
- c. Annahmeverweigerung im Wareneingangsprozess
- d. Sperrgutzuschlag

### Verkäuferschutz

Für eBay-Bestellungen wird der Verkäufer bei nicht fristgemäßen Lieferungen automatisch geschützt, und negative Bewertungen zu nicht fristgemäßen Lieferungen werden entfernt. Verzögerungen bei Kommissionierung und beim Versand werden von eBay Fulfillment übernommen und wirken sich nicht auf den Servicestatus des Verkäufers aus.

## 6. Bezahlung

### 6.1 Zahlungsabwicklung

Bei der Anmeldung unter <https://shipping.shutl.com/welcome> wird der Verkäufer gebeten, der Zahlungsvereinbarung <https://shipping.shutl.com/payment-settings> und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das eBay Fulfillment-Programm zuzustimmen.

Der Abrechnungszeitraum ist 1 (ein) Monat, die Rechnungsstellung erfolgt per E-Mail durch eBay Group Services GmbH, Albert-Einstein-Ring 2-6, D-14532 Kleinmachnow

Die Gebühren für eBay Fulfillment umfassen:

1. Lagerhaltungskosten: monatliche volumenbasierte Lagerung pro Kubikmeter,
2. Kosten für folgende Abwicklungsschritte:
  - Wareneingang und Einlagerung,
  - Kommissionierung und Verpackung (PICK & PACK),
  - Verpackungsmaterial, gewichtsbasierter DE-Inlandsversand und EU-Versand (AT, IT, BEL, NL, UK), einschließlich Sendungsverfolgung, bzw. Zustellnachweis und bis zu 1.000 Euro Haftung pro Pakett Lieferung bzw. bis zu 20 Euro pro versendetem Brief.

Falls Kosten für Zusatzleistungen entstehen, werden diese auch monatlich in Rechnung gestellt.

Um Zahlungen so einfach wie möglich zu machen, bitten wir Sie, eine PayPal-Zahlungsvereinbarung mit eBay Group Services GmbH einzurichten, um die Zahlung für monatliche Rechnungen zu automatisieren. Dies lässt sich über wenige einfache Schritte, die Sie nur bei der ersten Nutzung des Service ausführen müssen, einrichten. <https://shipping.shutl.com/payment-settings>

Der fällige Rechnungsbetrag wird 15 Tage nach dem Rechnungsdatum automatisch von Ihrem PayPal-Konto eingezogen.

Einen Überblick über Ihre Rechnungen erhalten Sie im eBay Fulfillment-Portal unter <https://shipping.shutl.com/invoices> . Für die Anmeldung nutzen Sie Ihre eBay Zugangsdaten.

Wenden Sie sich bei Fragen zur Rechnungsstellung an den eBay Fulfillment-Kundenservice: [fulfillment@ebay.de](mailto:fulfillment@ebay.de)



## 6.2 Mahnung

Ist die Rechnung weiterhin offen, erhält der Verkäufer nach 15 Tagen eine Zahlungserinnerung mit der Aufforderung, spätestens innerhalb der nächsten sieben Tage zu bezahlen. Wir können die Erbringung von Fulfillment-Services einstellen, bis die Gebühren beglichen sind.

## 6.3 eBay Fulfillment-Gebühren für Verkäufer

eBay Fulfillment deckt Standardprozesse ab:

**LAGERUNGHALTUNGSKOSTEN:** 25 Euro pro Kubikmeter pro Monat

**FULFILLMENT KOSTEN:** in verschiedenen Gewichtsklassen für Paket- und Briefversand

Zusätzlich zu den Standardkosten für die Abwicklung werden einzelne Sonderservices und Prozesse gesondert in Rechnung gestellt.

Details entnehmen Sie der Anlage Fulfillment-Gebühren für Verkäufer

## 7. Kontakt/Kundenservice

Wir stellen den eBay Fulfillment Kundenservice nur für auf der eBay-Website verkaufte Artikel zur Verfügung. Für die Abwicklung von Bestellungen, die nicht über die eBay-Website erteilt wurden, bestehen unsere Kundenservice-Verpflichtungen lediglich darin, alle Anfragen an Sie weiterzuleiten und Sie auf Ihr Verlangen hin in angemessenem Umfang durch Bereitstellung von Informationen zu unterstützen, die uns hinsichtlich des Status der Abwicklung solcher Bestellungen vorliegen können.

So erreichen Sie unser Fulfillment-Kundenserviceteam:

Per Email: [fulfillment@ebay.de](mailto:fulfillment@ebay.de)

Telefonisch: 033203 851111

Unsere Servicezeiten: Mo. – Fr. 9:00 – 17:00 Uhr

## 8. Anhänge

Anhang 1 eBay Fulfillment Allgemeine Geschäftsbedingungen

Anhang 2 Fulfillment-Gebühren für Verkäufer

Anhang 3 Anlieferrichtlinie für Verkäufer

Anhang 4 Anlieferrichtlinie für Spediteure

Anhang 5 Integrationsleitfaden für Drittanbieter:

- Plentymarkets:  
<https://knowledge.plentymarkets.com/fulfillment/ebay-fulfillment>  
Ein passendes **Supportangebot** für die Integration in Plentymarkets steht ebenfalls zur Verfügung
- JTL: <https://guide.jtl-software.de/jtl-fulfillment-network/onlinehaendler-mit-jtl-wawi/ebay-fulfillment/>

Die Bereitstellung der Anhänge erfolgt per Email

## 9. Häufige Fragen

- Wie kann ich teilnehmen?
  - Registrierter gewerblicher Verkäufer, mit Sitz in Deutschland und gültiger, zugehöriger deutscher Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt IDNr.)
  - 30 Tage Widerrufsrecht akzeptieren und Angebote an eBay Plus-Anforderungen anpassen
  - Warenbestand entspricht den Anforderungen
  - Sie nutzen ein passendes Drittanbietertool
  - Den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von eBay Fulfillment und der Zahlungsvereinbarung zustimmen
- Kann ich internationalen Versand anbieten?
  - eBay Fulfillment deckt die Lieferung nach Österreich, Italien, Belgien, Niederlande und Vereinigtes Königreich ab. Ergänzen Sie in Ihren eBay-Versandeeinstellungen internationalen Versand für die eBay Fulfillment-Services.
- Wie kann ich die Teilnahme beenden?
  - Sie können die Teilnahme mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Monatsende beenden
  - Wenden Sie sich an den eBay Fulfillment-Kundenservice, um den Rückversand Ihrer Artikel an Ihr Lager zu beauftragen und die Kosten für die Entfernung Ihrer Artikel zu übernehmen.
- Kann ich auch Bestellungen anderer Vertriebskanäle versenden?
  - Über eBay Fulfillment können auch Bestellungen anderer Vertriebskanäle wie Ihres eigenen Shops oder anderer Online-Shopping-Plattformen abgewickelt werden, sofern diese auch vom Drittanbietertool abgedeckt sind.

- Wohin sollen Rückgaben gesendet werden?
  - Bei eBay Fulfillment müssen alle Rückgaben von Käufern zurück an Ihr Lager oder an Ihre persönliche Rücksendeadresse gesendet werden.
  - Postalische Rückgaben, z.B. wenn der Verkäufer die Sendung nicht annimmt, bei falscher Adresse oder bei verpasstem Zustellversuch, werden automatisch durch den Versanddienstleister an das eBay Fulfillment-Center zurückgeschickt
- Welche Versandunternehmen empfehlen Sie für den Versand zum eBay Fulfillment-Center?
  - Da alle eingehenden Lieferungen auf Risiko und Kosten des Verkäufers erfolgen, empfiehlt eBay nationale Paket-Versandunternehmen mit Sendungsverfolgung und ausreichender Haftung. Für Speditionsservices empfehlen wir: **Dachser, Schenker, Kühne & Nagel, Logwin**
- Wie erhalte ich meine Rechnung?
  - Verkäufer erhalten ihre Rechnungen monatlich per E-Mail.
  - Um am Programm teilzunehmen müssen Verkäufer der Zahlungsvereinbarung zustimmen:  
<https://shipping.shutl.com/payment-settings>
  - 
  - Einen Überblick über Ihre Rechnungen erhalten Sie jederzeit im eBay Fulfillment-Portal unter <https://shipping.shutl.com/invoices> . Für die Anmeldung nutzen Sie Ihre eBay Zugangsdaten.
  - Wenden Sie sich bei Fragen zu Ihrer Rechnung an unser Fulfillment-Kundenserviceteam: [fulfillment@ebay.de](mailto:fulfillment@ebay.de)
- Wie werde ich über einen niedrigen Warenbestand benachrichtigt?
  - Der Warenbestand pro Angebot und Vertriebsweg wird über das Drittanbietertool abgewickelt. Die Verantwortung für den Bestand und rechtzeitige Nachlieferungen in das eBay Fulfillment-Center liegt beim Verkäufer.
  - Ihre Warenbestände können Sie jederzeit im eBay Fulfillment-Portal abrufen <https://shipping.shutl.com/inventory> . Für die Anmeldung nutzen Sie Ihre eBay Zugangsdaten.

Ab 07. Juni 2019 gelten die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen des EBAY FULFILLMENT Programms

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für eBay Fulfillment (im Folgenden: "AGB") regeln die Teilnahme am eBay Fulfillment Programm („Programm“). Mit dem Abschluss des Vertrags stimmen Sie diesen AGB zu.

### § 1 ALLGEMEINES

- 1.1. Mit der Registrierung oder tatsächlichen Verwendung unserer Fulfillment-Services (wie in § 3 definiert) kommt zwischen dem Vertragspartner und eBay ein Vertrag über die Teilnahme am Programm (im Folgenden: "Nutzungsvertrag") zustande.
- 1.2. Die auf unseren Seiten schließende Vertragspartei ist die eBay Group Services GmbH, Albert-Einstein-Ring 2-6, 14532 Kleinmachnow (im Folgenden: „wir“, „uns“ oder „eBay“).
- 1.3. Vertragspartner von eBay im Rahmen dieses Nutzungsvertrags können nur Nutzer sein, die mindestens 18 Jahre alt sind, als **gewerbliche Verkäufer** niedergelassen (im Folgenden: „Sie“ oder „Vertragspartner“), auf den eBay-Websites registriert sind und die Anforderungen nach § 4 dieser AGB erfüllen. Mit der Registrierung beim Programm erklären Sie (in Ihrem eigenen Namen oder im Namen des Unternehmens, das Sie vertreten), sich an diese AGB, darunter an das eBay Fulfillment-Handbuch, dessen Anhänge und alle Grundsätze oder Verweise, auf die in diesen AGB Bezug genommen wird, zu halten. Die [Nutzungsbedingungen](#) und die [Datenschutzerklärung](#) für die Website von eBay gelten zusätzlich zu diesen AGB und werden durch Verweis Bestandteil dieser AGB.
- 1.4. Wenn es einen Widerspruch zwischen diesen AGB und den Nutzungsbedingungen der Website oder einem unserer Grundsätze gibt, haben in allen Angelegenheiten, auf die ausdrücklich in diesen AGB eingegangen wird, diese AGB den Vorrang.
- 1.5. Mit dem Zustandekommen des Nutzungsvertrags erklären Sie Folgendes:
  - (a) Sie haben das Recht, in diese AGB einzutreten, und uns die Rechte, Ermächtigungen und Genehmigungen für die Erbringung von Fulfillment-Services erteilen;
  - (b) Sie und/oder Ihre Artikel sind mit allen geltenden Gesetzen konform, insbesondere dass Sie einen gültigen Rechtsanspruch auf alle Artikel und das Recht haben, die Artikel zu vertreiben und Ihre Verpflichtungen aus diesen AGB zu erfüllen;
  - (c) Alle Informationen, die Sie uns bereitstellen oder uns verfügbar machen, sind jederzeit korrekt und aktuell.
  - (d) Sie liefern die Artikel in dem uns gemeldeten Zustand und der uns gemeldeten Art und Weise an das Fulfillment-Center;

- (e) Die in den jeweiligen Verkaufsangeboten gemachten Angaben den Artikelbeschreibungen entsprechen den eingelieferten Artikeln.
- (f) Alle Artikel, einschließlich ihrer Produktkennzeichnung, Sicherheitsstandards und Verpackung, entsprechen allen erforderlichen und geltenden Gesetzen, die auf den oder die entsprechenden Artikel anwendbar sind.
- (g) Sie erklären sich damit einverstanden, dass wir externe Dienstleister („Dienstleister“) mit der Ausführung der Fulfillment-Services oder Teilen davon gemäß diesen AGB beauftragen, und Sie erklären sich hiermit einverstanden, falls rechtlich erforderlich, mit diesen Dienstleistern zusammenzuarbeiten;
- (h) Sie erklären sich einverstanden, dass wir Änderungen an den Fulfillment-Services vornehmen können, die für die Einhaltung geltender Gesetze oder Sicherheitsanforderungen nötig sind oder die die Art oder die Qualität der Fulfillment-Services nicht wesentlich beeinträchtigen.
- (i) Sie erklären sich einverstanden, dass wir jederzeit nach eigenem Ermessen die Bereitstellung eines Teils oder aller Fulfillment-Services einstellen können. Wir werden Sie in diesem Fall mindestens 30 Tage vorab informieren. In Ausnahmefällen oder bei Verstößen gegen diese AGB können wir die Bereitstellung der Services aber sofort und ohne Vorankündigung einstellen.

## § 2 BEGRIFFSDEFINITIONEN

- 2.1 **AGB** bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich aller Verweise, Dokumente oder Hyperlinks, auf die Bezug genommen wird, in der jeweils aktuellen Fassung.
- 2.2 **Artikel** bezeichnet das/die von Ihnen im Rahmen der Fulfillment-Services an das Fulfillment-Center gelieferte(n) Produkt(e), sofern diese(s) nicht nach der Bearbeitung der eingehenden Lieferung abgelehnt wird/werden.
- 2.3 **Bearbeitung der eingehenden Lieferung** bezeichnet den in Paragraph 5 und im eBay Fulfillment-Handbuch beschriebenen Prozesse und die zugehörigen Anforderungen.
- 2.4 **Bestellung** bezeichnet die Bestellung eines Artikels auf einer von eBay Fulfillment unterstützten Website, die auch eine eBay-Website sein kann (**zusammen die „Websites“**).
- 2.5 **eBay Fulfillment-Handbuch** bezeichnet die Beschreibung der eBay Fulfillment-Services und die Abwicklungsrichtlinien für das Programm. Es enthält im Anhang Details zu den einzelnen Prozessen und die Gebührenübersicht für Verkäufer.
- 2.6 **eBay-Website** bezeichnet eine Website, die eBay Inc. und/oder einem der Tochterunternehmen von eBay Inc. gehört und von eBay Inc. oder dem Tochterunternehmen betrieben wird.
- 2.7 **E-Commerce-Tools von Drittanbietern** bezeichnet die Tools, die zur Verwendung durch Sie entsprechend den Ausführungen im eBay Fulfillment-Handbuch von einem Drittanbieter lizenziert wurden, oder jedes andere

- Technologie-Tool, das wir einführen können und über das wir Sie gemäß diesen AGB von Zeit zu Zeit benachrichtigen.
- 2.8 **Ereignis außerhalb unserer Kontrolle** bezeichnet eines der in Paragraf 10 definierten Ereignisse.
- 2.9 **Fulfillment-Center** bezeichnet die vom Fulfillment-Center betriebenen Einrichtungen, in denen die Bestellungen abgewickelt werden.
- 2.10 **Fulfillment-Services** bezeichnet unsere Lager-, Liefer- und zusätzlichen Dienste, die wir Ihnen gemäß den ausführlichen Beschreibungen im eBay Fulfillment-Handbuch bereitstellen.
- 2.11 **Gebühren** bezeichnet alle von Ihnen für die Fulfillment-Services zu zahlenden Gebühren, einschließlich der Gebühren für Zusatzleistungen.
- 2.12 **Gebühren für Zusatzleistungen** bezeichnet die Gebühren für Leistungen, die nicht Teil der von uns bereitgestellten Standardleistungen sind, die aber bei Erbringung zusätzlicher Leistungen aufgrund Ihrer Anforderung oder gemäß diesen AGB kostenpflichtig sind. **Diese Gebühren sind im Absatz „Fulfillment-Gebühren“ des eBay Fulfillment-Handbuchs aufgeführt.**
- 2.13 **Lagerdienstleister** bezeichnet die Dienstleister, die die Fulfillment-Services erbringen.
- 2.14 **Paket- / Brief - Sendung** bezeichnet den oder die Artikel, der/die kommissioniert, verpackt und von einer gültigen Adresse, wo die Fulfillment-Services in Deutschland verfügbar sind, an die in der Bestellung angegebene Lieferadresse transportiert werden soll(en).
- 2.15 **Rücksendung an Fulfillment-Center** bezeichnet eine Sendung, das aus einem der folgenden Gründe an das Fulfillment-Center zurückgegangen ist: (a) Der Empfänger hat die Annahme der Sendung verweigert und/oder (b) die Sendung ist aus irgendeinem Grund unzustellbar, weil beispielsweise der Empfänger an der Adresse nicht auffindbar ist oder weil unzureichende Informationen oder eine falsche Lieferadresse bereitgestellt wurde und daher keine Zustellung möglich ist.
- 2.16 **Unzulässige Artikel** bezeichnet Artikel, die, wie in der Liste der Merkmale unzulässiger Artikel im eBay Fulfillment-Handbuch ausgeführt, im Rahmen der Fulfillment-Services nicht gelagert oder zugestellt werden können.
- 2.17 **Versandunternehmen** bezeichnet unsere Dienstleister, die die Zustellung an die in Ihren Bestellungen genannten Empfänger übernehmen.
- 2.18 **Website** wird in Paragraf 2.6 definiert.
- 2.19 **Werktag** bezeichnet die Wochentage von Montag bis Freitag (unter Ausschluss von Samstagen, Sonntagen oder gesetzlichen Feiertagen), an denen Banken in Deutschland geöffnet sind.

## § 3 ÜBERSICHT DER FULFILLMENT-SERVICES

3.1. Unsere Fulfillment-Services umfassen folgende Dienstleistungen:

- Lagereingangsprozesse,
- Pick & Pack,
- Verpackungsmaterial und Zustellung beim Empfänger, inkl. Sendungsverfolgung, bzw. Zustellnachweis,
- Lagerung,
- Abwicklung des eBay Fulfillment Kundenservice,
- Zusatzleistungen: Etikettierservice, Artikelentfernung, Artikelrückführung.

3.2. Wir stellen Fulfillment-Services in Deutschland bereit und wickeln ausschließlich Lieferungen an Empfänger von Sendungen an den im eBay Fulfillment-Handbuch genannten Orten ab.

3.3. Die in § 2 genannten Fulfillment-Services sowie die Anforderungen und Kriterien der verschiedenen Aspekte von eBay Fulfillment werden im eBay Fulfillment-Handbuch ausführlicher beschrieben.

3.4. Bitte berücksichtigen Sie bei der Nutzung unserer Services die nachfolgend aufgeführten Einschränkungen:

### (a) Unzulässige Artikel

Bestimmte Artikel gelten als unzulässig und können im Rahmen von eBay Fulfillment nicht zur Abwicklung, zur Verarbeitung oder zum Versand akzeptiert werden. Unzulässige Artikel schließen unter anderem gefährliche Waren ein (darunter unter Umständen auch Waren, die normalerweise in beschränkten Mengen verschickt werden können). Bitte prüfen Sie im eBay Fulfillment-Handbuch, ob Ihr Artikel in der Liste der unzulässigen Artikel aufgeführt ist. Wir behalten uns das Recht vor, mit unzulässigen Artikeln nach freiem Ermessen umzugehen, ohne dass dadurch eine Haftung gegenüber Ihnen oder dem Empfänger der beanstandeten Sendung entsteht. Zur Klarstellung heben wir hervor, dass wir das Recht haben, unzulässige Artikel vollständig oder teilweise nach unserem Ermessen zu entsorgen, und wir behalten uns gemäß dieser AGB das Recht vor, Ihnen die dabei entstehenden Kosten in angemessener Höhe in Rechnung zu stellen. **Genauere Informationen zur Vorgehensweise und zu den Gebührenarten finden Sie unter „Gebühren für Zusatzleistungen“ im eBay Fulfillment - Handbuch.**

Dies bedeutet, dass Artikel, die auf der Liste der Merkmale unzulässiger Artikel stehen, im Falle ihrer Lagerung oder ihres Transports im Rahmen des gesetzlich Zulässigen gelagert oder transportiert werden, ohne dass bei ihrer Beschädigung oder ihrem Verlust eine Entschädigung fällig wird.

### (b) Lagereinschränkungen

Es gibt Waren, die wir aufgrund von Lagereinschränkungen im Rahmen des Programms nicht akzeptieren können. Informationen dazu finden Sie in unserem eBay Fulfillment-Handbuch.

### (c) Liefereinschränkungen

Ihre Artikel und/oder Sendungen dürfen die im eBay Fulfillment-Handbuch angegebenen Höchstwerte hinsichtlich Größe, Abmessungen und Gewicht nicht überschreiten. Sollten Sie sich nicht an die Vorgaben halten, können Ihnen Gebühren für Zusatzleistungen in Rechnung gestellt werden.

Bei Versandunternehmen, die zu den Dienstleistern des Programms gehören, können für die Lieferung Ihrer Artikel andere Liefereinschränkungen gelten. Lesen Sie sich dazu bitte die Informationen im eBay Fulfillment-Handbuch durch. Es gibt auch bestimmte Artikel oder Orte, die von uns nicht unterstützt werden.

Sie sind verpflichtet, uns alle Informationen zur Lieferadresse sowie Änderungen an Lieferadressen für Sendungen unverzüglich bereitzustellen. Es ist Ihre Aufgabe, sicherzustellen, dass Lieferadressen korrekt sind. Dies gilt insbesondere für Bestellungen, die nicht über eine eBay-Website erfolgt sind.

## § 4 TEILNAHMEBEDINGUNGEN UND ANMELDUNG

4.1. Mit Abschluss des Nutzungsvertrags und der Teilnahme am Programm bestätigen Sie, dass Sie:

- (a) als gewerblicher Verkäufer aktiv sind und dass Sie, sofern Sie auf einer eBay-Website aktiv sind, auf der eBay-Website als gewerblicher Verkäufer angemeldet sind. **„Aktiv“ in diesem Sinne meint, dass Sie Verkaufsangebote bei eBay.de eingestellt haben, wobei deren Anzahl und Qualität ins Ermessen von eBay gestellt wird**
- (b) Ihren Sitz in Deutschland haben;
- (c) über eine zugehörige, deutsche Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt-IdNr.) verfügen und uns diese mitteilen;
- (d) das E-Commerce-Tool des Drittanbieters (gemäß Fulfillment-Handbuch) verwenden.

4.2. Sie erklären sich einverstanden, im Rahmen des Programms keine unzulässigen Artikel i.S.v. § 2 zu verkaufen. Weitere Einzelheiten finden Sie im eBay Fulfillment Handbuch.

4.3. Sie übernehmen die alleinige Verantwortung, dass Sie sämtliche Anforderungen erfüllen, denen Sie von Gesetzes wegen des Verkaufs und Versands von Artikeln unterliegen, die im Rahmen dieses Nutzungsvertrags abgewickelt werden.

4.4. Für Verkäufe, die Sie mit Kunden außerhalb Deutschlands abschließen oder Lieferungen, die Sie an Kunden außerhalb Deutschlands vornehmen, übernehmen Sie als Verkäufer die volle Verantwortung, dass die Artikel im jeweiligen



Bestimmungsland zulässig sind. Sie sind zudem allein verantwortlich für die Berechnung, Rechnungsstellung, Berichterstattung und Zahlung aller Zölle, Steuern oder sonstigen Abzüge sowie für alle erforderlichen Meldungen über den Versand Ihrer Waren.

## § 5 EINGEHENDE LIEFERUNGEN

**5.1.** Für die Bearbeitung eingehender Lieferung gelten neben dem im eBay Fulfillment-Handbuch beschriebenen Prozess die nachfolgenden Absätze.

**5.2. Kosten** - Sie sind verpflichtet, sämtliche Kosten, einschließlich der Kosten für Versand und Versicherung im Zusammenhang mit dem Versand der Artikel an das Fulfillment-Center, zu tragen. Sie sind außerdem für alle relevanten Steuern, Zölle, Abgaben und anderen Gebühren im Zusammenhang mit der eingehenden Lieferung verantwortlich.

**5.3. Vorbereitung eingehender Lieferung** – Zur Vorbereitung eingehender Lieferungen sind Sie verpflichtet, uns über das E-Commerce-Tool des Drittanbieters über die eingehende Lieferung zu benachrichtigen, dabei korrekte und vollständige Angaben zu den Artikeln zu machen und diese ggf. unverzüglich zu aktualisieren, damit wir die Fulfillment-Services erbringen können. Sie verpflichten sich dabei, Ihre eingehende Lieferung gemäß der im eBay Fulfillment-Handbuch beschriebenen Anlieferrichtlinie für den Versand zum eBay Fulfillment-Center vorzubereiten. Wenn Sie dies nicht tun, können Ihnen Gebühren für Zusatzleistungen in Rechnung gestellt werden.

**5.4. Versand an das Fulfillment Center** - Sie tragen das Risiko für den Versand an das Fulfillment-Center.

**5.5. Entladung von Lieferungen im Fulfillment-Center** – Wir werden Artikel, die an das Fulfillment-Center geliefert und bei ihrem Eintreffen im Fulfillment-Center entladen werden, einlagern.

Die Bestätigung des Eingangs eingehender Lieferungen bei uns bedeutet in keiner Weise, dass Artikel verlustfrei und unbeschädigt bei uns eingetroffen sind oder dass die Artikel, die Sie in Ihren über das E-Commerce-Tool des Drittanbieters zugesandten Unterlagen angegeben haben, tatsächlich die Artikel sind, die im Fulfillment-Center eingegangen sind. Die Nichteinhaltung der Anlieferrichtlinien kann dazu führen, dass Ihnen Gebühren für Zusatzleistungen in Rechnung gestellt werden.

**5.6. Lieferungen, die den Anforderungen dieser AGB nicht entsprechen** - Artikel, die augenscheinlich nicht diesen AGB entsprechen, können zurückgewiesen und auf Ihre Kosten sofort an Sie zurückgeschickt werden. Zudem können wir die Ihnen im Rahmen dieses Programms angebotenen Fulfillment-Services einschränken oder beenden.

Identifizieren wir Artikel, die diesen AGB nicht entsprechen und die wir im Rahmen dieses Programms nicht akzeptieren können, können wir diese Artikel auf Ihre Kosten an Sie zurückschicken.

#### **5.6.1. Beschränkungen für Artikel hinsichtlich Größe, Abmessungen und Gewicht**

Ihre eingehende Lieferung darf die im eBay Fulfillment-Handbuch angegebenen Höchstwerte für Größe, Abmessungen und Gewicht nicht überschreiten. Sollten diese Höchstwerte überschritten werden, kann dies Verzögerungen, einen Aufschub oder einen Abbruch der Bearbeitung der eingehenden Lieferung und/oder der Fulfillment-Services nach sich ziehen. Für den Fall, dass bei der Prüfung durch das Fulfillment-Center festgestellt wird, dass Größe, Abmessungen und Gewicht einer eingehenden Lieferung die Höchstwerte überschreiten, erklären Sie sich mit Folgendem einverstanden:

- (a) Wir sind berechtigt, die Abmessungen und/oder das Gewicht, die wir auf angemessene Weise ermitteln, als Grundlage für die Berechnung der Gebühren für Zusatzleistungen zu verwenden.
- (b) Der aufgrund unserer derzeitigen Gebührentarife ermittelte Preisunterschied **(siehe „Gebühren für Zusatzleistungen“)** wird Ihnen in Rechnung gestellt. Außerdem berechnen wir Ihnen unter Umständen eine Verwaltungsgebühr für die Korrektur der unzureichenden Zahlung/zusätzlichen Gebühren.
- (c) Wir können die Erbringung von Fulfillment-Services einstellen, bis die Gebühren beglichen sind. Wenn wir von diesem Recht Gebrauch machen, sind wir Ihnen gegenüber unter keinen Umständen für eventuelle Kosten oder Verluste verantwortlich, die Ihnen dadurch direkt oder indirekt entstehen.

#### **5.6.2. Unzureichend verpackte oder unzureichend etikettierte Lieferungen**

Sie sind verpflichtet, sicherzustellen, dass eingehende Lieferungen entsprechend den gesetzlichen Anforderungen und unseren allgemeinen Richtlinien zum Verpacken der Artikel im eBay Fulfillment-Handbuch ausreichend und ordnungsgemäß verpackt sind. Sie sind verpflichtet, alle Artikel so zu verpacken, dass sie während des Versands und der Lagerung vor Beschädigung, Verderb oder Zerstörung geschützt sind.

Es ist möglich, dass wir eingehende Lieferungen, die nicht dem eBay Fulfillment-Handbuch entsprechend verpackt oder etikettiert sind, nicht akzeptieren oder bei diesen zusätzliche Schritte zur Verarbeitung für unsere Fulfillment-Services ergreifen müssen (z.B. wenn die eingehende Lieferung aufgrund unzureichender Verpackung oder fehlendem erforderlichen eindeutige Barcode für die Lagerbestandseinheit (EBFSKU) auf den Artikeletiketten nicht identifiziert, eingelagert oder für den Versand an den Kunden verpackt werden kann).

Entsprechende Schritte können auch dann eingeleitet werden, wenn vorgenannte Unzulänglichkeiten erst später ersichtlich werden.

Wir können nach eigenem Ermessen die notwendigen Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderungen gemäß dem eBay Fulfillment-Handbuch ergreifen. Für diese Maßnahmen können wir Ihnen Gebühren für Zusatzleistungen in Rechnung stellen.

Mit der Nutzung unserer Fulfillment-Services erklären Sie sich mit Folgendem einverstanden:

(a) Ihre eingehende Lieferung kann nach unserem alleinigen Ermessen zurückgewiesen werden oder deren Abwicklung oder Verarbeitung kann abgelehnt werden; oder

(b) wir können weitere Schritte ergreifen, um Ihre eingehenden Lieferungen identifizierbar oder anforderungskonform zu machen; und

(c) es fallen Gebühren für Zusatzleistungen an. Wir übernehmen keine Haftung oder Verantwortung für Schäden oder Verluste, die durch eingehende Lieferungen verursacht werden, die von Ihnen unzureichend etikettiert oder verpackt wurden.

### 5.6.3. Unsichere Artikel

Wenn Artikel unsicher sind, eine Gefahr darstellen oder sie für die Einrichtungen oder das Personal der Dienstleister hinsichtlich Gesundheits- und Arbeitsschutz bedenklich sind oder eine Gefahr darstellen (**„unsichere Artikel“**), können wir entscheiden, diese für unsere Fulfillment-Services nicht zu akzeptieren. Das Fulfillment-Center kann in solchen Fällen nach eigenem Ermessen Ihre eingehende Lieferung zurückweisen.

Sie erklären sich für diesen Fall damit einverstanden, dass Ihre eingehende Lieferung in diesem Fall zurückgewiesen werden kann. Wir behalten uns in diesem Fall nach unserem Ermessen das Recht vor, den Transport des unsicheren Artikels zu verweigern, den Eingang der Lieferung abzubrechen, den unsicheren Artikel aufzubewahren oder an den Absender zurückzuschicken bzw. ihn, sofern erforderlich, sofort zu vernichten oder unschädlich zu machen.

In diesem Fall verpflichten Sie sich zur Zahlung aller uns hierbei entstehenden Kosten, die bei der Durchführung dieser Maßnahmen anfallen.

Wir übernehmen keine Haftung oder Verantwortung für Schäden, die durch Durchführung dieser Maßnahmen verursacht werden, es sei denn der Schaden beruht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

### 5.6.4. Unzulässige Artikel

Im Rahmen unserer Fulfillment-Services können Artikel entsprechend den Angaben im Fulfillment Handbuch nicht akzeptiert werden, die dort in der Liste der Merkmale unzulässiger, ungeeigneter und beschränkt zulässiger Artikel (**„unzulässige Artikel“**) aufgeführt sind.

Wir behalten uns das Recht vor, mit unzulässigen Artikeln nach freiem Ermessen umzugehen, ohne dass dadurch eine Haftung Ihnen oder dem Empfänger des beanstandeten Artikels gegenüber entsteht.

Wenn Sie unzulässige Artikel an das Fulfillment-Center schicken, können Ihnen Gebühren für Zusatzleistungen in Rechnung gestellt werden.

#### **5.6.5. Artikel, die gegen gewerbliche Schutzrechte oder andere Rechte Dritter verstoßen**

Die am Programm teilnehmenden Artikel dürfen weder tatsächlich noch angeblich oder vermutlich gegen gewerbliche Schutzrechte oder andere Rechte Dritter verstoßen. Wir haben das Recht, die entsprechenden Artikel jederzeit zurückzuweisen oder zu entfernen und/oder Schritte zu ergreifen, die zur Einstellung der Erbringung von Fulfillment-Services für diese Artikel führen. Dies gilt insbesondere für Artikel, die uns von Rechteinhabern gemeldet wurden. Als mögliche Schritte kommen, soweit gesetzlich zulässig, die Entfernung von Artikeln aus dem Fulfillment-Center, das teilweise oder vollständige Einstellen der Fulfillment-Services, die Zerstörung von Artikeln, die Rücksendung der Artikel auf Ihre Kosten an Sie und/oder Ihr Ausschluss aus dem Programm in Betracht.

### **§ 6 WARENBESTAND UND LAGERUNG**

**6.1.** Wir erbringen in den Fulfillment-Centern Lagerleistungen gemäß den Beschreibungen in diesen AGB oder im eBay Fulfillment-Handbuch. Für Lagerleistungen fallen die im eBay Fulfillment-Handbuch genannten Lagergebühren und Langzeit-Lagergebühren an.

**6.2.** Das Führen detaillierter Aufzeichnungen zum Lager- oder Warenbestand von Artikeln, die an ein Fulfillment-Center geliefert und dort möglicherweise noch gelagert werden, obliegt Ihrer Verantwortung. Wir übernehmen keine Haftung für Ungenauigkeiten oder falsche Informationen, die im E-Commerce-Tool gespeichert sind oder von diesem bereitgestellt werden. Wenn dies zur Einhaltung der geltenden gesetzlichen Anforderungen nötig und erforderlich ist, werden wir zusammen mit dem Fulfillment-Center einmal pro Jahr am Jahresende eine physische Inventur im Fulfillment-Center durchführen.

**6.3.** Wir können Artikel jederzeit in ein anderes Fulfillment-Center umlagern.

### **§ 7 LIEFERUNG AN KUNDEN**

#### **7.1. Lieferservices**

Wir bzw. das Fulfillment-Center werden im Rahmen der Fulfillment-Services die Lieferung von Sendungen durch ein Versandunternehmen an den in einer Bestellung angegebenen Empfänger organisieren. Welche Lieferservices dabei genutzt werden, ist im eBay Fulfillment-Handbuch im Einzelnen ausgeführt.

#### **7.2. Lieferfrist**

Die Frist für das Verschicken von Artikeln hängt vom Zeitpunkt des Auftragseingangs ab. Wir werden uns bemühen, die Artikel innerhalb der für jeden Lieferservice angegebenen Lieferfrist zuzustellen. Da es sich bei diesen Fristen um ungefähre Angaben handelt, werden sie nicht von uns garantiert. Wir können Artikel

einer Bestellung in einem oder in mehreren Sendungen verschicken. Unterschiedliche Bestellungen können aber nicht in einer gemeinsamen Sendung zusammengefasst werden.

### **7.3. Sendungsverfolgung**

Die Zustellung von Paketen im Rahmen des Programms erfolgt mit Sendungsverfolgung. Die Zustellung von Briefsendungen erfolgt mit Zustellnachweis. Wir übernehmen keine Garantie für die Richtigkeit und Aktualität von Angaben zur Sendungsverfolgung, die uns vom Versandunternehmen bereitgestellt werden.

### **7.4. Zustellung an den Empfänger**

Die Versanddienstleister unternehmen pro Sendung mindestens einen Zustellversuch. Jeder Versuch zielt darauf ab, die Sendung an der angegebenen Adresse auszuliefern, nicht jedoch an eine bestimmte Person zu übergeben. Die Zustellung von Briefsendungen erfolgt in den Briefkasten des Empfängers. Bei Bestellungen auf anderen als den eBay-Websites liegt es in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass Adressen richtig und genau sind, und gemeinsam mit dem Empfänger dafür zu sorgen, dass die Sendung in Empfang genommen werden kann und dessen Empfang bestätigt werden kann, sofern für den Lieferservice eine Empfangsbestätigung erforderlich ist.

Wenn unser erster Zustellversuch fehlschlägt und zusätzliche Bemühungen für die Sendung notwendig werden, berechnen wir Ihnen unter Umständen Gebühren für Zusatzleistungen. Sie erteilen uns die Befugnis, unter Abwägung der Umstände gegebenenfalls zu versuchen:

- (a) die Sendung an einer alternativen Adresse in der Nähe der angegebenen Lieferadresse auszuliefern;
- (b) die Sendung an einem nach Einschätzung unseres Versanddienstleisters sicheren Ort an oder in der Nähe der Lieferadresse wie z.B. bei einem Nachbarn abzuliefern.

Wenn dies nicht möglich ist, können die Sendungen an das Fulfillment-Center zurückgeschickt werden.

Wir hinterlassen Informationen an der Lieferadresse, die beschreiben, welche Option gewählt wurde. Wenn sich der Empfänger, sofern erforderlich, nicht innerhalb von 7 Tagen bei uns meldet, um eine alternative Zustellung zu vereinbaren, wird die Sendung an das Fulfillment-Center zurückgeschickt.

### **7.5. Schäden oder Verlust während Zustellung**

Sollten die Artikel während der Zustellung einer Sendung verloren gehen oder beschädigt werden, entschädigen wir Sie entsprechend diesen AGB und dem eBay Fulfillment-Handbuch.

### **7.6. Lieferungsbewertung auf eBay**

Im Rahmen des Verkäuferschutzes werden sowohl Mängel als auch negative Bewertungen auf eBay für alle durch eBay Fulfillment versendeten eBay-Bestellungen entfernt, sofern sich diese ausschließlich auf die Fulfillment-Leistung von eBay und den Versand beziehen und sofern dies nicht auf ein Verschulden des

Verkäufers zurückzuführen ist. Die Entfernung erfolgt im Einzelfall und nach Prüfung derselbigen. Weitere Details hierzu finden sich im Fulfillment-Handbuch.

## § 8 RÜCKNAHMEN

Die Abwicklung von Rücksendungen erfolgt gemäß diesen AGB und den im eBay Fulfillment-Handbuch **beschriebenen Prozessen**:

**8.1.** eBay Fulfillment unterstützt keine Rücksendungen durch Käufer. Sämtliche Rücksendungen sind an Ihre Adresse und nicht an das Fulfillment-Center zu adressieren; dies gilt z.B. auch für Angaben in der Widerrufsbelehrung. Für sämtliche Rücksendungen von Artikeln durch Empfänger oder Käufer in einer Bestellung sowie für etwaige Rückerstattungen sind Sie verantwortlich.

**8.2.** Wenn eine Sendung an das Fulfillment-Center zurückgeschickt wird und die zurückgegebenen Artikel im Rahmen des Programms akzeptiert werden können, werden diese Artikel wieder in den Warenbestand des Fulfillment-Centers aufgenommen und zur Abwicklung nachfolgender Bestellungen desselben Artikels verwendet. Für zurückgegebene Artikel dieser Art gilt, dass die Eigentumsrechte und Risiken nicht bei uns, sondern bei Ihnen liegen. Sollten Artikel dieser Art von uns als nicht für das Programm geeignet angesehen werden, schicken wir diese auf Ihre Kosten an Sie zurück.

**8.3.** Die Verantwortung für die Umsatzsteuerbeträge, die durch Rücksendungen fällig werden, liegt bei Ihnen.

## § 9 GEBÜHREN UND ZAHLUNG

### 9.1. Gebühren

Sie erklären sich einverstanden, die Gebühren, einschließlich der Gebühren für Zusatzleistungen, die für die Erbringung von Fulfillment-Services gemäß diesen AGB fällig werden, an uns zu zahlen. Wir führen die Fulfillment-Services nur gegen Zahlung der entsprechenden Gebühren durch und haben das Recht, unsere Dienstleistungen einzustellen, sofern Sie die Gebühren nicht bezahlen. Sie sind für alle Gebühren verantwortlich, die Ihnen im Zusammenhang mit diesen AGB entstehen können und sämtliche fälligen Beträge sind in voller Höhe ohne Abzug, Aufrechnung oder Einbehaltung an uns zu zahlen (sofern nicht entsprechende Übereinkunft besteht oder ein zuständiges Gericht eine entsprechende rechtsgültige Entscheidung getroffen hat). Die anfallenden Gebühren entsprechen den Gebühren gemäß eBay Fulfillment-Handbuch in der Fassung, die zum Zeitpunkt des Vorgangs, für den die Gebühren abgerechnet werden, aktuell ist. Wir senden Ihnen, wie nachfolgend ausgeführt, eine monatliche Rechnung für alle Gebühren. Wir können die Gebühren mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 30 Tagen ändern.

## 9.2. Zahlungsweise

Wir akzeptieren im Rahmen des eBay Fulfillment-Programms ausschließlich PayPal. Für die Nutzung und Bezahlung unserer Services ist es erforderlich, dass Sie automatische Zahlungen über PayPal einrichten. Wenn Sie unsere Fulfillment-Services zum ersten Mal verwenden, werden Sie gebeten, mit eBay eine Vereinbarung bezüglich der Abrechnung über PayPal abzuschließen. Mit dieser Vereinbarung erteilen Sie uns die Befugnis, Ihr PayPal-Konto automatisch mit allen gemäß diesen AGB anfallenden Gebühren zu belasten.

## 9.3. Umsatzsteuer

- (a) Da sich unser Angebot ausschließlich an Unternehmer richtet, verstehen sich die angezeigten Gebühren ohne Umsatzsteuer.
- (b) Um die Fulfillment-Services in einem Land/in Ländern nutzen zu können, in dem/denen das Programm unterstützt wird, müssen Sie über einen Sitz in Deutschland verfügen und uns eine gültige und zugehörige Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt-IdNr.) bereitstellen.
- (c) Falls Ihre Angaben falsch, nicht aktuell oder ungültig sind, behalten wir uns jederzeit das Recht vor, Ihnen die geltende und noch nicht abgerechnete Umsatzsteuer in Rechnung zu stellen.
- (d) Sie sind jederzeit für alle Steuern, Zölle und sonstige Abgaben verantwortlich, die im Rahmen der Nutzung unseres Services anfallen.

## 9.4. Rechnungen und Zahlungsfristen

Wir senden Ihnen jeden Monat eine Rechnung zu. Diese Rechnung enthält die Fulfillment-Services, die Sie in dem Monat erhalten haben, der dem Rechnungsdatum vorangeht, sowie alle anfallenden Gebühren für Zusatzleistungen, die Sie genutzt haben. Alle Rechnungen sind ab dem Datum der Rechnung innerhalb von 15 Tage zahlbar. Wir belasten Ihr PayPal-Konto automatisch 15 Tage nach dem Rechnungsdatum mit dem fälligen Betrag.

## 9.5. Verzugsfolgen

### 9.5.1. Verzugszinsen

Wenn Sie mit Zahlungen an uns in Verzug sind, können wir Ihnen Zinsen für den überfälligen Betrag berechnen. Der dabei berechnete Jahreszins liegt um 9%-Punkten über dem von der Europäischen Zentralbank von Zeit zu Zeit veröffentlichten Grundzinssatz. Diese Zinsen werden täglich ab dem Verzugszeitpunkt bis zum Zeitpunkt der vollständigen Bezahlung des überfälligen Betrags berechnet und fallen unabhängig vom Datum einer eventuellen Urteilsfindung an. Sie sind verpflichtet, uns die Zinsen zusammen mit allen überfälligen Beträgen zu bezahlen.

### 9.5.2. Ablehnung von Aufträgen für unsere Fulfillment Services

Wenn Sie die Rechnungen nicht bis zum Fälligkeitsdatum ausgleichen, sind wir berechtigt, weitere Aufträge Ihrerseits für neue Fulfillment-Services abzulehnen, bis Sie die noch ausstehenden Beträge bezahlt haben. Wir können Unterstützung durch ein externes Inkassounternehmen anfordern, falls Sie nicht rechtzeitig bezahlen. Wir teilen unter Umständen Ihre personenbezogenen Daten entsprechend unserer Datenschutzerklärung mit anderen.

### 9.5.3. Andere Rechte bei verspäteter oder unterlassener Zahlung

Sie erklären sich damit einverstanden, dass wir für die Artikel, die damit zusammenhängenden Dokumente und Ihre anderen Artikel, die sich möglicherweise in unserem Besitz befinden, ein Pfandrecht in Höhe der Gebühren oder der von Ihnen an uns zu zahlenden Beträge haben.

## §10 HAFTUNG

### 10.1. Haftung bei Lagerung

Wenn Artikel während der Lagerung in einem Fulfillment-Center verloren gehen oder beschädigt werden (im Folgenden: Schadensereignis), leisten wir Ersatz für die tatsächlichen Verluste oder Schäden.

Die Haftung bei einem Schadensereignis mit einem Artikel ist auf den Verkaufspreis des Artikels (in einer der Lagerung zugrundeliegenden Transaktion auf eBay.de, sofern bestehend), den Wiederbeschaffungswert des Artikels oder 1.000 EUR beschränkt, je nachdem, welcher Wert geringer ist.

Bei einem Schadensereignis mit mehr als einem Artikel ist die Haftung auf den Verkaufspreis der Artikel (in den der Lagerung zugrundeliegenden Transaktionen auf eBay.de, sofern bestehend) oder den Wiederbeschaffungswert der Artikel beschränkt, je nachdem, welcher Wert für den jeweiligen Artikel geringer ist. In diesem Fall beschränkt sie sich auf 10.000 EUR (insgesamt, für alle Artikel zusammen).

### 10.2. Haftung bei Zustellung

Wenn Artikel während der Zustellung an den jeweiligen Käufer verloren gehen oder beschädigt werden, leisten wir Ersatz für diese Verluste oder Schäden. Die Haftung beschränkt sich in diesem Fall auf den Verkaufspreis der Artikel in der der Zustellung zugrundeliegenden Transaktion, es sei denn, der Verkaufspreis ist größer als der Wiederbeschaffungswert, dann ist die Haftung auf diesen Wiederbeschaffungswert beschränkt. Hinsichtlich des Verlusts oder der Beschädigung von Sendungen im Rahmen der Zustellung der Pakete an den Empfänger beschränkt sich unsere Haftung maximal auf 1.000 Euro je Vorfall. Bei der Zustellung von Briefsendungen beschränkt sich unsere Haftung maximal auf 20 Euro je Vorfall.

### 10.3. Sonstige Haftungsbestimmungen

**10.3.1.** Wir sind entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere laut § 425 ff. des deutschen Handelsgesetzbuchs, dem Grunde nach haftbar, insoweit diese Geschäftsbedingungen keine anderweitige Regelung vorsehen.

**10.3.2.** Diese Beschränkungen finden keine Anwendung, wenn der Schaden durch eine Handlung oder Unterlassung unsererseits oder des Versandunternehmens oder eines unserer Erfüllungsgehilfen entstanden ist, die absichtlich darauf abzielte, diesen Schaden zu verursachen, oder grob fahrlässig und mit der Kenntnis erfolgte, dass die Handlung oder Unterlassung wahrscheinlich Schaden verursacht.

**10.3.3.** Wenn aufgrund eines Schadens, der eine Sendung als Ganzes oder teilweise betrifft, eine Reklamation gemeldet wird und wir diese Reklamation durch Zahlung



eines Betrags begleichen, der mindestens dem Verkaufspreis oder Wiederbeschaffungswert des jeweiligen Artikels entspricht, sind wir berechtigt, den beschädigten Artikel als unser Eigentum zu beanspruchen und damit nach freiem Ermessen zu verfahren.

**10.3.4.** Wir beabsichtigen in keiner Weise, unsere Haftung Ihnen gegenüber in Fällen auszuschließen oder zu beschränken, in denen dies gegen das Gesetz verstößt. Dies betrifft insbesondere die Haftung für Todesfälle oder Körperverletzungen, die durch (a) Fahrlässigkeit unsererseits oder Fahrlässigkeit unserer Mitarbeiter, Beauftragten oder Subunternehmer oder b) durch Betrug oder betrügerische Falschdarstellung verursacht werden.

**10.3.5.** Im Fall eines Verstoßes gegen eine der vertraglichen Verpflichtungen gemäß diesen AGB durch uns, der nicht unter § 10 Nr. 1 oder Nr. 2 fällt, der für den Vertrag wesentlich ist (wesentliche Verpflichtung), beschränkt sich die Haftung ausschließlich auf den typischen und vorhersehbaren Schaden, maximal jedoch die Gebühren, die Sie in den 12 Monaten vor einem solchen Verstoß an uns gezahlt haben; diese Ausnahme gilt nicht für schuldhafte Schäden an Leben, Leib oder Gesundheit und auch nicht für Fälle zwingender Haftung, einschließlich, aber nicht darauf beschränkt, für eine etwaig gegebene Garantie von eBay.

**10.3.6.** Im Übrigen lehnen wir hiermit jede weitergehende Haftung ab, die sich in Bezug auf oder aus dem Besitz, der Lagerung und der Zustellung von Artikeln durch uns oder die Dienstleister ergibt. Sie verzichten hiermit auf alle Rechte und Rechtsmittel (unabhängig davon, ob sie sich aus dem Gesetz ergeben), und wir nehmen diesen Verzicht an.

**10.4. Fristen** - Jede Reklamation wegen eines verloren gegangenen oder beschädigten Artikels muss innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum, an dem Sie einen solchen Verlust oder eine solche Beschädigung bemerkt haben oder darüber benachrichtigt worden sind, durch Kontaktieren unseres Fulfillment-Services unter [fulfillment@ebay.de](mailto:fulfillment@ebay.de) erfolgen. Erfolgt dies nicht, haften wir Ihnen gegenüber nicht dafür.

**10.5. Ereignisse außerhalb unserer Kontrolle** - Wir übernehmen keine Haftung oder Verantwortung dafür, wenn Ereignisse außerhalb unserer Kontrolle dazu führen, dass wir unsere Verpflichtungen im Rahmen dieser AGB nicht oder nur verzögert erfüllen und/oder Bestellungen nicht ordnungsgemäß abwickeln können. **Als „Ereignis außerhalb unserer Kontrolle“ gelten alle Aktivitäten oder Ereignisse, die wir unter normalen Umständen nicht verhindern können.**

Dazu gehören ausnahmslos Streikaktivitäten, Aussperrungen oder andere die gewerblichen Vorgänge beeinflussenden Aktionen von Dritten, zivile Unruhen, Aufstände, Invasionen, Terroristenattacken oder die Androhung von Terroristenattacken, (erklärte und nicht erklärte) Kriege oder Bedrohungen oder die Vorbereitung auf einen Krieg, Brände, Explosionen, Stürme, Überschwemmungen, Erdbeben, Bodenabsenkungen, Epidemien oder andere Naturkatastrophen, Diebstahl oder Ausfall der öffentlichen und privaten Telekommunikationsnetzwerke, Suspendierung der Website einer Drittpartei oder die Unmöglichkeit, Züge, Schiffe, Flugzeuge, Motortransporte oder andere Mittel des öffentlichen und privaten Transports zu nutzen, Zerstörung oder Schädigung von Eigentum, Reisebeschränkungen, Internetangriffe und andere IT-Maßnahmen, die

Nichteinhaltung von Gesetzen oder Behördenauflagen, der Ausfall von Werksanlagen und Maschinen, Säumnis von Lieferanten oder Subunternehmern, und zwar auch dann, wenn derartige Ereignisse außerhalb unserer Kontrolle das Versandunternehmen betreffen. Falls ein Ereignis außerhalb unserer Kontrolle die Erfüllung unserer Leistungsverpflichtungen im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen und/oder eine Bestellung beeinträchtigt, setzen wir Sie so bald wie möglich über die Einschränkungen in Kenntnis.

Unsere Verpflichtungen im Rahmen dieses Vertrags werden vorübergehend aufgehoben und der Zeitraum für die Erfüllung unserer Verpflichtungen wird um einen Zeitraum verlängert, der der Dauer des Ereignisses außerhalb unserer Kontrolle entspricht. Wir vereinbaren ein neues Abhol- oder Lieferdatum mit Ihnen, nachdem das Ereignis außerhalb unserer Kontrolle endet.

## § 11 NICHTERFÜLLUNG IHRER VERPFLICHTUNGEN

Wenn Sie Ihre Verpflichtungen im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht erfüllen und diese Nichterfüllung dazu führt, dass wir unsere Leistungsverpflichtungen nicht erbringen können, sind wir zu folgenden Schritten berechtigt:

**11.1.** Wir haben das Recht (ohne Einschränkung unserer anderen Rechte oder Rechtsmittel), die Bereitstellung unserer Fulfillment-Services einzustellen, und wir haben das Recht, Ihren Verstoß gegen diese AGB als Grund dafür zu betrachten, dass wir unsere Verpflichtungen nicht oder nur verzögert erfüllen können.

**11.2.** Wir haben das Recht (ohne Einschränkung unserer anderen Rechte oder Rechtsmittel), die Bereitstellung unserer Fulfillment-Services einzustellen, bis Sie den Verstoß beseitigt haben. Wir haben das Recht, Ihr Verstoß als Grund dafür zu betrachten, dass wir unsere Verpflichtungen nicht oder nur verzögert erfüllen können.

**11.3.** Wir sind nicht haftbar für eventuelle Schäden, die Ihnen direkt oder indirekt aufgrund Ihres Verstoßes gegen Ihre Verpflichtungen entstehen.

**11.4.** Sie müssen uns unsere Schäden ersetzen, die uns aufgrund Ihrer Nichterfüllung Ihrer Verpflichtungen direkt oder indirekt entstanden sind.

## § 12 FREISTELLUNG

Sie erklären sich einverstanden, uns, unsere Konzerngesellschaft, die leitenden Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter und Direktoren unserer jeweiligen Unternehmen sowie unsere Dienstleister gegen alle Ansprüche, Schäden, Kosten, Entschädigungen, Aufwendungen und Verluste schadlos zu halten und zu entschädigen, die uns im Ergebnis von, aus oder in Verbindung mit

- (a) einer tatsächlichen oder mutmaßlichen Verletzung einer Bedingung in den AGB durch Sie;
- (b) der Nichteinhaltung der Vorgaben des eBay Fulfillment-Handbuchs durch Sie;
- (c) Ihren Artikeln;

- (d) unserer Zustellung der Artikel von Ihnen und
- (e) Ihrer Steuern, einschließlich indirekter Steuern, entstanden sind oder entstehen.

## § 13 LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 13.1. Diese AGB gelten auf unbestimmte Zeit und können von Ihnen oder eBay ordentlich mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Ende des Monats gekündigt werden.
- 13.2. Sie können jederzeit die Nutzung der Fulfillment-Services beenden oder Ihre Artikel vollständig oder teilweise aus den Fulfillment-Services zurückziehen, indem Sie den im eBay Fulfillment-Handbuch beschriebenen Prozess befolgen.
- 13.3. Darüber hinaus können diese AGB unter folgenden Umständen von jeder der beiden Parteien gekündigt werden:
  - (a) durch Mitteilung an die jeweils andere Partei und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Ende des Monats bei einem Verstoß gegen eine Verpflichtung im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen, falls dieser Verstoß nicht innerhalb von 14 Tagen (sofern dieser Zeitraum für die jeweilige Situation angemessen ist) nach entsprechender Aufforderung durch die nicht-vertragsbrüchige Partei (auf eine von der nicht-vertragsbrüchige Partei bestimmte Weise) behoben wird;
  - (b) unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat, falls Sie einen Rechtsanspruch auf Beendigung des Vertrags haben, weil wir eine unserer Verpflichtungen nicht erfüllt haben;
  - (c) durch Mitteilung an die jeweils andere Partei und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 14 Tagen, falls die Handlungsfreiheit einer der Parteien durch ein seit mindestens 30 Tagen anhaltendes Ereignis außerhalb ihrer Kontrolle beeinträchtigt ist (siehe Paragraph 10); oder
  - (d) durch Mitteilung an die jeweils andere Partei und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat, falls eine der Parteien Bankrott erklärt bzw. ihre Schulden nicht mehr begleichen kann oder falls, im Fall eines Unternehmens, eine Geschäftsauflösung eingeleitet wurde, die nicht auf eine Neustrukturierung oder Unternehmenskonzentration abzielt, oder falls ein Vermögensverwalter oder Konkursverwalter mit Befugnis über das Eigentum oder Einkommen der jeweils anderen Partei eingesetzt wurde oder falls der Vermögensverwalter oder Konkursverwalter urkundliche oder anderweitige Vereinbarungen mit unseren Kreditgebern bzw. zu deren Vorteil abschließt. Das Recht auf außerordentliche Kündigung aus (anderen) wichtigen Gründen bleibt, wie in diesen AGB ausdrücklich vorgesehen, davon unberührt.
- 13.4. Wenn Sie die Nutzung der Fulfillment-Services beenden oder Artikel zurückziehen, kümmern wir uns darum, dass der noch vorhandene Warenbestand an Artikeln, die Sie im Fulfillment-Center haben einlagern lassen, auf Ihre Kosten so schnell wie möglich an Ihre Rücksendeadresse

zurückgeschickt wird. Die Gebühren für Rücksendungen entnehmen Sie der gültigen Gebührenübersicht im eBay Fulfillment-Handbuch. Die Gebühren werden mit der monatlichen Abrechnung fällig.

## **§ 14 ANDERE WICHTIGE BESTIMMUNGEN**

### **14.1. Änderungen dieser AGB**

Wir können jederzeit Änderungen an diesen AGB vornehmen und werden Sie durch Veröffentlichung einer geänderten Version dieser AGB auf der Website oder deren Zusendung per E-Mail an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse informieren. Die geänderten AGB werden spätestens 30 Tage nach einer solchen Inkennzeichnung wirksam. Wenn Sie die Fulfillment-Services weiter nutzen, wird dies von uns so interpretiert, dass Sie die geänderten AGB akzeptiert haben. Wenn Sie die geänderten AGB nicht akzeptieren, können Sie diesen Vertrag unverzüglich und vor Inkrafttreten der geänderten AGB kündigen.

### **14.2. Übertragung dieser AGB**

Wir können unsere Rechte und Verpflichtungen im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen auf eine andere Organisation übertragen, ohne dass dadurch Ihre Rechte oder unsere Verpflichtungen im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen beeinträchtigt werden. In einem solchen Fall werden wir Sie durch Bekanntgabe auf der Website informieren. Eine solche Änderung wird mit der Bekanntgabe wirksam. Sie dürfen Ihre Rechte bzw. Ihre Verpflichtungen nur dann auf eine andere Person übertragen, wenn wir dieser Übertragung schriftlich zustimmen.

### **14.3. Abtrennbarkeit**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle von nicht einbezogenen oder unwirksamen Bestimmungen dieser AGB tritt das Gesetzesrecht. Sofern solches Gesetzesrecht im jeweiligen Fall nicht zur Verfügung steht (Regelungslücke) oder zu einem untragbaren Ergebnis führen würde, werden die Parteien in Verhandlungen darüber eintreten, anstelle der nicht einbezogenen oder unwirksamen Bestimmung eine wirksame Regelung zu treffen, die ihr wirtschaftlich möglichst nahekommt.

### **14.4. Gesamte Vereinbarung**

Diese Geschäftsbedingungen sowie alle darin ausdrücklich erwähnten Dokumente stellen die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und uns dar und ersetzen alle bisherigen, schriftlich oder mündlich erklärten Vereinbarungen, Versprechen, Versicherungen, Garantien, Absichtserklärungen und Übereinkommen zwischen uns in Bezug auf diesen Vertragsgegenstand.

### **14.5. Anwendbares Recht**

Dieser Vertrag und alle Streitfälle oder Reklamationen, die sich aufgrund dieses Vertrags, des darin verhandelten Sachverhalts oder der Zusammenstellung des Vertrags oder in Verbindung damit ergeben (einschließlich nicht vertragsbezogener Streitfälle oder Reklamationen) unterliegen dem deutschen Recht.

#### **14.6. Gerichtsstand**

Wir erklären uns beiderseits und unwiderruflich damit einverstanden, dass die Gerichte von Berlin die ausschließliche Gerichtsbarkeit für die Beilegung von Streitfällen oder Reklamationen haben, die sich aufgrund dieses Vertrags, des darin verhandelten Sachverhalts oder der Zusammenstellung des Vertrags oder in Verbindung damit ergeben (einschließlich nicht vertragsbezogener Streitfälle oder Reklamationen).

#### **14.7. Vorrang der deutschen Sprachversion**

Diese AGB existieren in einer deutschen und englischen Sprachversion. Bei Widersprüchen zwischen den Sprachversionen genießt die deutsche Sprachversion stets Vorrang.

## Gebührenübersicht für Verkäufer

*eBay Fulfillment*

Anhang 2 zum Fulfillment – Handbuch

1. Gebührenübersicht für eBay Fulfillment .....	1
2. Gebührenübersicht - Standardleistungen .....	2
3. Gebührenübersicht - Zusatzleistungen .....	5

### 1. Gebührenübersicht für eBay Fulfillment

Der eBay Fulfillment-Service deckt Kosten für Standardleistungen ab:

#### 1. FULFILLMENT-KOSTEN:

PICK & PACK, VERPACKUNGSMATERIAL, VERSAND in unterschiedlichen Gewichtsabstufungen für den Inlandsversand

#### 2. LAGERHALTUNGSKOSTEN: 25 Euro pro Kubikmeter pro Monat

Die Auswahl des Warenbestands für eBay Fulfillment und ein Plan zur Weiterentwicklung werden von eBay in Zusammenarbeit mit dem Verkäufer gesteuert.

Zusätzlich zu den Standardgebühren für die Abwicklung werden wir für einzelne Leistungen und Sonderprozesse weitere Gebühren in Rechnung stellen.

## 2. Gebührenübersicht - Standardleistungen

Der eBay Fulfillment-Service beinhaltet Folgendes (Standardservice):

Bezeichnung	Beschreibung	Einheit
Abwicklungsgebühr für Inlandsverkäufe bei eBay	Beinhaltet alle Standardkosten für Lagereingangsprozesse, Pick & Pack, Verpackungsmaterial und Zustellung beim Empfänger	Pro Artikel
Abwicklungsgebühr je weiterer Artikel pro Bestellung	Beinhaltet alle Standardkosten für Lagereingangsprozesse, Pick & Pack, Verpackungsmaterial für jeden weiteren Artikel einer Bestellung, der gemeinsam mit dem ersten Artikel einer Bestellung versendet wird	Pro Artikel
Abwicklungsgebühr für Inlandsverkäufe bei Multichannel-Bestellungen	Beinhaltet alle Standardkosten für Lagereingangsprozesse, Pick & Pack, Verpackungsmaterial und Zustellung beim Empfänger für andere Verkaufskanäle	Pro Artikel
Abwicklungsgebühr für <b>EU-Verkäufe</b> (Österreich, Italien, Niederlande, Belgien, Vereinigtes Königreich)	Beinhaltet alle Standardkosten für Lagereingangsprozesse, Pick & Pack, Verpackungsmaterial und Zustellung beim Empfänger innerhalb der EU	Pro Artikel
Lagergebühr	Kosten für SKU – basierte Standardeinlagerung; Berechnung nach tatsächlichen Abmessungen des Artikels, Mindestgebühr 0,25 Euro pro SKU	Pro Kubikmeter
Abwicklungsgebühr für Sperrgut-Sendungen	Zusätzliche Kosten für Sendungen, deren Versandverpackung, die eines der folgenden Maße 120x60x60 cm überschreiten.	Pro Paket

LAGERUNG: 25 Euro pro Kubikmeter pro Monat.

Sie übergeben die einzulagernden Artikel an eBay, das Fulfillment-Center erfasst die für die Abrechnung erforderlichen Daten (Abmessung und Gewicht der Artikel) bei der ersten Anlieferung. Die Mindestgebühr ergibt sich aus einer minimalen Lagernutzung vom 0,01 Kubikmetern pro eingelagerter SKU.

PICK & PACK, VERPACKUNGSMATERIAL, VERSAND: in 6 unterschiedlichen Gewichtsabstufungen für eBay und Multichannel-Bestellungen mit Paketversand

	eBay	Multichannel	EU Verkäufe
≤ 0,5 kg	€ 3,15	€ 3,55	€ 6,95
≤ 1 kg	€ 3,75	€ 4,15	€ 7,55
≤ 2 kg	€ 4,45	€ 4,85	€ 9,45
≤ 5 kg	€ 5,45	€ 6,05	€ 10,45
≤ 10 kg	€ 5,95	€ 6,65	€ 10,95
≤ 20 kg	€ 9,95	€ 11,45	€ 15,95
>20 kg	€ 12,95	€ 14,95	€ 18,95
Weiterer Artikel, pro Paket:	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,19
Sperrgutzuschlag, pro Paket:	€ 10,95	€ 10,95	nicht verfügbar

Die angezeigten Gebühren für den Paketversand enthalten keine Umsatzsteuer und gelten für Paketsendungen bis maximal 31,5kg und einem Maximalmaß von 120x60x60cm.

Werden beim Paketversand Maximalgewicht oder -maß überschritten, werden die Artikel in mehreren Paketen versendet und einzeln nach dem Gewichtsabstufung und Versandziel abgerechnet.

Überschreitet die Versandverpackung eines der folgenden Maße 120x60x60 cm wird ein Sperrgutzuschlag erhoben. Die maximale Länge für Sperrgutsendungen beträgt 200cm, das maximale Gewicht beträgt auch hier 31,5 kg.



Für kleine und leichte Waren bieten wir Briefversand inner halb Deutschlands mit Zustellnachweis in 3 verschiedenen Abmaßen und Gewichtsklassen an:

Briefformat	eBay	Multichannel	
<i>Kompaktbrief</i>			
23,5 x 12,5 x 1 cm	€ 1,65	€ 2,05	
Gewicht: 0-50 g			
<i>Großbrief</i>			
35,3 x 25 x 2 cm	€ 2,45	€ 2,85	
Gewicht: 0-500 g			
<i>Maxibrief</i>			
35,3 x 25 x 5 cm	€ 2,85	€ 3,25	
Gewicht: 0-1000 g			
Weiterer Artikel,			
pro Brief:	€ 0,19	€ 0,19	€ 0,19

Werden beim Briefversand Maximalgewicht oder -maß überschritten, werden die Artikel in einem oder mehreren Paketen versendet und einzeln nach Gewichtsabstufung und Versandziel abgerechnet.

Alle Kosten und Aufwendungen für die Anlieferung im Lager gehen zu Lasten und auf Risiko des Verkäufers. Sämtliche entstandenen Forderungen oder Verzögerungen sind zwischen dem Verkäufer und dem beauftragten Versandunternehmen zu regeln. Das gewählte Versandunternehmen muss die eBay Fulfillment-Richtlinien für die Anlieferung einhalten.

### 3. Gebührenübersicht - Zusatzleistungen

Zusätzlich zu den Standardgebühren für die Abwicklung werden wir für einzelne Services und Sonderprozesse weitere Gebühren in Rechnung stellen. Es werden folgende Zusatzgebühren erhoben:

Bezeichnung	Beschreibung der Zusatzgebühren	Einheit
Etikettierservice	Kosten für die Etikettierung einzelner Artikel mit dem EBFSKU-Barcode, wenn diese ohne oder mit falschem EBFSKU-Barcode angeliefert wurden	0,09 Euro pro Etikett
Artikelentfernung	Kosten für die Entfernung von Artikeln aus dem Warenbestand und deren Rücksendung an das Lager des Verkäufers	0,49 Euro pro Artikel
Annahmeverweigerung bei der Anlieferung	Alle an das Lager gesendeten Artikel, die die Richtlinien für Anlieferungen nicht erfüllen, können vom Fulfillment-Center zurückgewiesen und auf Kosten des Verkäufers zurückgeschickt werden.	Kosten für Rücktransport

Die angezeigten Gebühren enthalten keine Umsatzsteuer.

# Anlieferrichtlinie

## *Information für Verkäufer*

Anhang 3 zum eBay Fulfillment-Handbuch

### Inhalt

1. Zweck und Anwendungsbereich	2
2. Kontakt	2
3. Packvorschriften	2
3.1. Anlieferung mit Paketdiensten (KEP)	3
3.2. Speditionsanlieferung	3
3.2.1. Sortierung & Kombination von Artikeln	3
3.2.2. Verpackungsmaße und Gewicht	4
3.2.3. Artikelkennzeichnung mit dem Barcode für die eBay Lagerbestandseinheit (EBFSKU)	4
3.2.4. Verpackung	5
3.3. Anlieferung von Sonderartikeln (Werbeware, Longtail etc.)	5
4. Lieferdokumente	6
4.1. Frachtpapiere	6
4.2. Lieferschein	6
5. Warenannahme	6
5.1. Anlieferung mit Paketdiensten (KEP)	7
5.2. Speditionsanlieferung	7
5.3. Haftungsübergang	7
6. Gebühren bei Nichteinhaltung der Anlieferrichtlinien	8

## 1. Zweck und Anwendungsbereich

Diese Anlieferrichtlinien legen die notwendigen Mindestanforderungen fest, um einen reibungslosen Wareneingang im eBay Fulfillment-Center sowie nachfolgende Prozesse sicherzustellen. Die in den Anlieferbedingungen genannten Vorschriften regeln den logistischen Ablauf zwischen dem eBay Fulfillment Center am **Fiege Standort in Apfelstädt** und dem eBay Verkäufer.

Die Anlieferrichtlinie gilt für alle eBay-Verkäufer, solange sie nicht durch eine neue Fassung ersetzt wird. Diese Anlieferrichtlinie ist Bestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen dem Verkäufer und eBay, sofern im Einzelfall nicht anders vereinbart.

Es ist Aufgabe des eBay Verkäufers, eine reibungslose Warenanlieferung zu ermöglichen und Mehraufwand zu vermeiden. Der Verkäufer hat dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm als dessen Erfüllungsgehilfen beauftragten Frachtführer mit den Anliefernvorschriften für Spediteure vertraut sind und zu deren Einhaltung angewiesen sind. Im Einzelfall ist dies auf Anforderung an eBay nachzuweisen.

Bei Verstößen gegen die vorliegenden Anlieferbedingungen, behält sich eBay vor, Bearbeitungsgebühren zu erheben. Mehr Details zu diesem Thema sind im Kapitel 6 der Anlieferrichtlinie zu finden.

## 2. Kontakt

Für jeglichen Klärungsbedarf zu den Anlieferrichtlinien wenden sich eBay Verkäufer zunächst an den eBay Fulfillment-Service: [fulfillment@ebay.de](mailto:fulfillment@ebay.de)

Die Kontaktaufnahme mit **Fiege** erfolgt per E-Mail, beispielsweise um Anlieferungen zu avisieren:

[we-avisierungen-ebay-erfurt@fiege.com](mailto:we-avisierungen-ebay-erfurt@fiege.com)

Die Ware für das eBay Fulfillment-Center ist an folgende Adresse zu liefern:

eBay Fulfillment  
**c/o Fiege Logistik Stiftung & Co. KG**  
Sülzenbrücker Str. 7 / Tor 71  
99192 Apfelstädt  
Germany

## 3. Packvorschriften

Jegliche verwendete Kartonage und Folie muss entsorgungszertifiziert sein und eine Kennzeichnung mit RESY-Symbol, Grüner Punkt oder Gleichwertiges tragen.

Die gesamte Sendung ist so zu verpacken, dass sie vor vorhersehbaren Ereignissen oder Beschädigungen geschützt ist und dass auch dem Frachtführer keine Schäden entstehen. Vorhersehbare Ereignisse sind insbesondere Nässe-, Kälte- und Wärmeeinwirkung sowie Staubentwicklung, Umladung und Diebstahl. Der Verkäufer übernimmt eigenverantwortlich und umgehend zusätzliche Sicherungs- oder

Verpackungsmaßnahmen, falls notwendig oder falls sich getroffene Maßnahmen nicht bewährt und als unzureichend erwiesen haben.

Der Verkäufer packt die kommissionierten Waren kostenoptimal ein, in jedem Fall aber so, dass Bruch vermieden wird (z.B. eine Fallhöhe von 80 cm wird toleriert). Beachten Sie die entsprechenden Vorschriften des Transportdienstleisters.

Beträgt das Liefervolumen mehr als eine halbe Palette, empfehlen wir die palettierte Lieferung, vorzugsweise über den Speditionsweg.

### 3.1. Anlieferung mit Paketdiensten (KEP)

Bei einer KEP-Anlieferung hat der Verkäufer dem KEP-Dienstleister, bestenfalls in elektronischer Form, die Bestell-Nr. (PO-Nummer) und die Lieferscheinnummer zu übergeben.

Besteht die Sendung aus mehreren POs und/oder mehreren Lieferscheinnummern, ist jeweils die erste PO und/oder die erste Lieferscheinnummer an den KEP-Dienstleister zu übermitteln.

Das maximale Gesamtgewicht eines Paketes darf 31,50 kg nicht überschreiten.

### 3.2. Speditionsanlieferung

#### 3.2.1. Sortierung & Kombination von Artikeln

Alle Artikel sind zählbar auf der Palette zu packen.

Paletten-Anlieferungen sind grundsätzlich artikelrein zu halten. Bei Restmengen oder einer Vielzahl an Einzelpositionen sind Mischpaletten mit entsprechender Kennzeichnung möglich.

Ein Artikel darf nicht auf mehreren Mischpaletten verteilt angeliefert werden. Jede Mischpalette muss mit einem eigenen Lieferschein versehen werden.

Wenn ein Packstück (z.B. Palette, Paket, Trolley) mehrere Lieferscheinnummern enthält, dürfen diese Lieferscheinnummern nicht mehr in anderen Packstücken vorkommen. Restmengen größerer Anliefermengen müssen somit in einem separaten Packstück versendet werden.

Bestandteile eines Sets (Kombination von Einzelteilen/Einzelprodukten, welche gemeinsam als ein Produkt bzw. Set verkauft werden) sind zusammengehörend zu packen und als Bestandteil eines Sets eindeutig zu kennzeichnen und mit einer eindeutigen Nummer für die eBay-Lagerbestandseinheit (EBFSKU) für das gesamte Set zu kennzeichnen.

Besteht eine Sendung aus mehreren Kolli/Paletten, so ist das Kollo bzw. die Palette, welche/s den Lieferschein enthält, deutlich sichtbar zu markieren. Alle weiteren Kolli/Paletten sind mit der Aufschrift „*Kolli / Palette x von y*“ sowie deren

Bezugspunkt (Lieferscheinnnummer, PO etc.) von außen sichtbar zu kennzeichnen. Alle weiteren Kolli/Paletten müssen eine Kopie des Lieferscheins enthalten, bestenfalls mit einer eindeutigen Angabe des konkreten Kolli-Inhalts (Paketinhaltliste). Eine Sendung, die aus mehreren Packstücken besteht, muss als solche zusammengehörig bei einer Anlieferung an den Logistikdienstleister übergeben werden.

### 3.2.2. Verpackungsmaße und Gewicht

Zulässige Packmaße:

- Maximale Palettenhöhe: 180 cm (inklusive Palette)
- Maximales Palettengewicht: 500 kg (inklusive Palette)
- Maximales Paketgewicht: 31,5 kg

Die Tragfähigkeit von Paletten ist selbständig zu ermitteln, zu prüfen und einzuhalten, insbesondere, wenn keine genormten Einweg-Ladungsträger eingesetzt werden.

Zudem sind die jeweils geltenden Regeln der Logistikdienstleister einzuhalten.

### 3.2.3. Artikelkennzeichnung mit dem Barcode für die eBay Lagerbestandseinheit (EBFSKU)

Die gelieferten Artikel müssen für Mitarbeiter des Fulfillment-Centers eindeutig identifizierbar sein. Jeder Artikel muss mit einem scanbaren Barcode-Etikett für die eBay Lagerbestandseinheit (EBFSKU), der eBay-Artikelnummer, als lesbarer Text, sowie, sofern möglich, mit der Artikelbezeichnung gemäß Lieferschein gekennzeichnet sein.

Die Etiketten müssen gut sichtbar, möglichst oben oder auf der Seite der Sendung angebracht sein. Ferner dürfen Etiketten nicht auf der Naht des Kartons angebracht sein oder durch Klebeband verdeckt werden.

Valide Barcode-Formate sind EAN13, Code128 und 2/5 interleaved.

Neben dem Etikett müssen konkrete Handling-Hinweise (Symbolik) bezüglich Stapelfähigkeit, Zerbrechlichkeit etc. auf jeder Versandeinheit vorhanden, lesbar und von der Rampe aus ersichtlich sein.

Bei unverpackter Ware oder Ware in OVP muss das Adressetikett (Lieferanschrift) ohne Beschädigungen an der Ware oder der OVP zu verursachen, rückstandsfrei entfernbar sein. Das Adressetikett darf nicht überklebt werden.

### 3.2.4. Verpackung

Eine gleichmäßige Packweise der Paletten ist zu gewährleisten. Zwischen jede Lage ist eine starke Pappe zu legen. Die Ladung der Palette darf nicht über die Abmessungen der Palette hinausragen, außer es ist artikelspezifisch nicht anders möglich.

Innenliegende Artikel müssen derart gesichert werden, dass es während des Transportes und der Lagerung zu keinen Schäden an den Artikeln innerhalb der Versand-, Verkaufs- oder Verpackungseinheit kommt.

Paletten sind mit Stretch-Folie, gegebenenfalls zusätzlich mit Umreifungsband und Kantenschutz, gegen Schäden zu sichern. Stahlbänder und Metallklammern sind ausdrücklich nicht erlaubt. Die Folierung muss manipulationssicher und zugriffssicher mit firmeneigenem Sicherungsband erfolgen. Dabei müssen die Folierung sowie das Sicherungsband das Holz der Paletten einschließen. Um ein Verrutschen der Ware zu verhindern, sind Zwischenlagen aus Papier oder Folie zu verwenden. Kartonagen müssen zur Sicherung und leichteren Identifizierung mit einem firmeneigenen oder schwer zugänglichen (kein klares oder unifarbene) Klebeband so verschlossen werden, dass Manipulationen ausgeschlossen sind. Das Klebeband muss so gestaltet sein, dass es sich nicht ohne sichtbare Beschädigung öffnen oder entfernen lässt.

Die Anlieferung muss auf tauschfähigen Standard EURO-Paletten erfolgen. Nur tauschfähige Standard EURO Paletten gemäß den Vorgaben der European Pallet Association (EPAL) werden durch den Logistikdienstleister getauscht. Nicht gestattet sind Europaletten als „Paletten Deckel“. Bei Zuwiderhandlung erfolgt auch kein Tausch.

### 3.3. Anlieferung von Sonderartikeln (Werbeware, Longtail etc.)

Sofern aufgrund der Werbemenge möglich, sollte Werbeware als separate Anlieferung erfolgen.

Sollte eine reine Werbewarenanlieferung nicht möglich sein, sind Sendungen mit Werbeware bei der Anlieferung äußerlich sichtbar zu kennzeichnen. Die Kennzeichnung darf nicht auf dem Artikel erfolgen bzw. muss in jedem Fall, ohne Beschädigungen an der Ware zu verursachen, rückstandsfrei entfernbar sein.

Der Fahrer muss die Information vorliegen haben, dass er Werbeware transportiert. Dies hat er bei der Warenanlieferung im Lager zu kommunizieren.

Sendungen, welche sogenannte „Longtail“-Artikel enthalten, sind bei der Anlieferung äußerlich sichtbar zu kennzeichnen. Der Verkäufer ist verpflichtet, diese Kennzeichnung anzubringen, sofern die Information hierzu durch eBay bei der Bestellung bereitgestellt wird.

## 4. Lieferdokumente

### 4.1. Frachtpapiere

Jeder Anlieferung sind Frachtpapiere (Frachtbrief, Rollkarte, Speditionsschein etc.) beizugeben. Fehlen diese, bleibt eine Annahmeverweigerung vorbehalten. Die Lieferung muss in Umfang und Inhalt der Avisierung entsprechen. Die Frachtpapiere sind von den Transportdienstleistern zu erstellen und bei der Anlieferung an den Fulfillment-Dienstleister zu übergeben.

Bei Anlieferungen aus dem nicht-europäischen Ausland wird generell nur verzollte und entsprechend ausgewiesene Ware angenommen. Es ist in diesem Fall eine Einfuhranmeldung, Zollquittung oder ein entsprechender Zollvermerk auf den Begleitpapieren erforderlich.

### 4.2. Lieferschein

Jeder Sendung ist ein Lieferschein beizulegen. Dieser Lieferschein muss oberhalb der Ware innenliegend mit entsprechender Referenz zur PO mitgeführt werden. Bei Fehlen des Lieferscheins kann die Annahme der Sendung verweigert werden.

Der Lieferschein muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Lieferanschrift (Waren-Empfänger), d.h. eBay Fulfillment-Center
- Lieferscheinnummer (deutlich hervorgehoben)
- Name, Firmenbezeichnung und Anschrift des Verkäufers
- eBay-Bestellnummer (PO-Nummer), ggf. mehrere (deutlich hervorgehoben)
- Sofern zutreffend Hinweis auf Teillieferung einer PO
- Sofern zutreffend Hinweis auf Werbeware

Je Lieferscheinposition sind mindestens folgende Angaben auf dem Lieferschein notwendig:

- eBay Lagerbestandseinheit (EBFSKU)
- Artikelbezeichnung
- Eindeutige Zuordnung von Position und Stückzahl zu PO-Nummer
- Stück je Lieferscheinposition
- Verpackungseinheit, sofern zutreffend
- Produktspezifische Zusatzinformationen wie Informationen zu Gefahrgut, Gefahrstoffen, MHD etc.

## 5. Warenannahme

Fulfillment-Dienstleister führt im Wareneingang eine logistische Sichtprüfung eingehender Waren hinsichtlich der angelieferten Kolli/Paletten und äußerlich offensichtlich erkennbarer Transportschäden durch (Grobkontrolle).



Die beim Fulfillment-Dienstleister durchgeführte Wareneingangsprüfung entbindet den Verkäufer nicht von seiner Verpflichtung, mangelfrei zu liefern. Entdeckt der Fulfillment-Dienstleister bei der Grobkontrolle einen Fehler oder Schaden, wird dieser den Schaden unverzüglich zur weiteren Bearbeitung an eBay melden. Diese Mängel werden von eBay bei dem entsprechenden Verkäufer geltend gemacht.

### 5.1. Anlieferung mit Paketdiensten (KEP)

Bei der Grobkontrolle ersichtliche Fehlmengen an Packstücken und Transportschäden einer Anlieferung werden in Anwesenheit des Fahrers auf dem Original des Frachtbriefes (Rollkarte) dokumentiert. Der Fahrer muss den Mangel durch seine Unterschrift bestätigen. Zusätzlich wird das Kfz-Kennzeichen notiert. Der Fahrer erhält einen Durchschlag oder eine Kopie des Frachtbriefes.

Bei einem im Rahmen der Grobkontrolle festgestellten Schaden wird die Annahme verweigert und der KEP-Dienstleister nimmt die Ware wieder mit.

Eine detaillierte Rückmeldung auf Packstückeebene findet im Nachgang statt und wird dem KEP-Dienstleister am Folgetag übergeben.

### 5.2. Speditionsanlieferung

Bei der Grobkontrolle ersichtliche Fehlmengen und Transportschäden einer Anlieferung werden in Anwesenheit des Fahrers auf dem Original des Frachtbriefes dokumentiert. Der Fahrer muss den Mangel durch seine Unterschrift bestätigen. Zusätzlich wird das Kfz-Kennzeichen notiert. Der Fahrer erhält einen Durchschlag oder eine Kopie des Frachtbriefes.

Bei einem im Rahmen der Grobkontrolle festgestellten Schaden wird die Annahme verweigert bzw. teilweise verweigert. Im Ausnahmefall wird der Schaden über bestehende Meldewege gemeldet und dementsprechend abgewickelt. Auf diese Weise wird auch mit Fehlmengen verfahren.

### 5.3. Haftungsübergang

Die Anlieferungen an das eBay Fulfillment-Center dürfen ausschließlich im Vorfeld avisierte Artikel beinhalten. Für nicht avisierte Ware wird im Regelfall die Annahme verweigert. Anfallende Rücksendekosten gehen zu Lasten des Verkäufers.

Der Verkäufer trägt, vorbehaltlich einer abweichenden schriftlich zwischen den Parteien vereinbarten Regelung, die Gefahr für Beschädigung und Untergang der Ware bis zur Abnahme durch einen Mitarbeiter des Fulfillment-Dienstleisters.

Die Anlieferung an den Wareneingängen sowie die Durchführung der Grobkontrolle gelten in keinem Fall als Übergabe oder Abnahme. Die Warenannahme basierend auf der Grobkontrolle erfolgt grundsätzlich unter Vorbehalt, es wird lediglich die Anzahl

der gelieferten Kolli sowie die äußerliche Unversehrtheit der Transportverpackung quittiert.

Die Ware geht erst dann in die Verantwortung von eBay Fulfillment über, wenn ein eBay-Mitarbeiter oder ein durch eBay beauftragter Mitarbeiter des Fulfillment-Dienstleisters eine Wareneingangsprüfung im Sinne einer Feinkontrolle durchgeführt hat und die Ware zu einer gültigen Bestellung (PO) gebucht werden kann.

## 6. Gebühren bei Nichteinhaltung der Anlieferrichtlinien

Im Falle der Nichteinhaltung der vorgenannten Anlieferrichtlinien behalten wir uns vor, erbrachte Zusatzleistungen in Rechnung zu stellen.

Nähere Informationen hierzu entnehmen Sie Anhang 4 zum Fulfillment-Handbuch "Fulfillment-Gebühren für Verkäufer".

Insbesondere folgende Vorfälle können zur Berechnung von Zusatzleistungen führen :

- Bearbeitung von Lieferungen ohne bzw. mit unvollständigem oder fehlerhaftem Lieferschein bzw. Paketinhaltsliste, insbesondere fehlender Bezug zur Bestellnummer (PO) und Lieferscheinnummer
- Neu zu etikettierende Ware wegen falscher oder fehlender Belabelung/Bezeichnung mit der eBay-Lagerbestandseinheit (EBFSKU) o.ä.
- Umpacken von überpackten Paletten oder Einwegpaletten auf EUR-Paletten
- Weiterleiten von Sendungen, die an eine falsche Anschrift geliefert wurden
- Abwickeln von mangelhaften, defekten oder falschen Anlieferungen
- Nach- oder Umrüsten, wenn andere Punkte der Anlieferrichtlinie nicht eingehalten wurden
- Sortierung der Packstücke auf Sendungsebene, wenn keine sendungsreine Anlieferung erfolgt ist.
- Sortierung der Packstücke auf Sendungsebene, wenn nicht auf jedem Packstück ein Lieferschein (oder eine Lieferschein-Kopie) bzw. eine Paketinhaltsliste mit Bestell- und Lieferscheinnummer enthalten ist.

Sämtliche angezeigten Gebühren enthalten keine Umsatzsteuer. Das Entgelt für Zusatzleistungen wird zusammen mit der Gebühr für den eBay Fulfillment-Service monatlich in Rechnung gestellt.

# Anlieferrichtlinie

## *Information für Spediteure*

Anhang 4 zum Fulfillment – Handbuch

### Inhalt

1. Zweck und Anwendungsbereich	2
2. Allgemeine Informationen	2
2.1. Lieferanschrift	2
2.2. Öffnungszeiten der Warenannahme	2
3. Avisierung	3
3.1. KEP Anlieferungen	3
3.2. Speditionsanlieferungen	3
3.3. Avisierungsdokumente	3
4. Frachtpapiere	4
5. Anlieferung von Waren	4
5.1. Anmeldung bei dem Fulfillment-Dienstleister	5
5.2. Warenanlieferung	5
5.3. Grobkontrolle und Warenannahme	6
5.3.1. KEP Anlieferungen	6
5.3.2. Speditionsanlieferungen	6
5.4. Anforderungen zur Handhabung	6
5.4.1. Generelle Anlieferanforderungen	6
5.4.2. Fahrzeugbeladung	7
5.4.3. Ladungssicherung und Transportfahrzeug	7

## 1. Zweck und Anwendungsbereich

Diese Anlieferrichtlinien legen die notwendigen Mindestanforderungen fest, um einen reibungslosen Wareneingang im eBay Fulfillment Center sowie in nachfolgende Prozesse sicherzustellen. Die in den Anlieferbedingungen genannten Vorschriften regeln den logistischen Ablauf zwischen dem eBay Fulfillment Center am **Fiege Standort in Apfelstädt** und dem Spediteur.

Die Anlieferrichtlinie gilt für alle eBay Verkäufer, solange sie nicht durch eine neue Fassung ersetzt wird. Diese Anlieferrichtlinie ist Bestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen dem Verkäufer und eBay, sowie zwischen Händler und Spediteur, sofern im Einzelfall nicht anders vereinbart. Es ist Aufgabe des Spediteurs, eine reibungslose Warenanlieferung zu ermöglichen und Mehraufwand zu vermeiden.

Neben den Punkten dieser Richtlinie hat die Anlieferung stets nach der neuesten Fassung der Allgemeinen Deutschen Spediteurbedingungen (ADSp) zu erfolgen.

## 2. Allgemeine Informationen

Die Kontaktaufnahme des Spediteurs mit **Fiege** erfolgt prinzipiell über E-Mail sowie in dringenden Ausnahmefällen telefonisch über das **Wareneingangsbüro** wie folgt: +49 (0)36 202 92 – 722

Anlieferungen sind bitte an folgende E-Mail zu schicken:

[we-avisierungen-ebay-erfurt@fiege.com](mailto:we-avisierungen-ebay-erfurt@fiege.com)

### 2.1. Lieferanschrift

Die Ware für das eBay Fulfillment-Center ist an folgende Adresse zu liefern:

eBay Fulfillment  
c/o Fiege Logistik Stiftung & Co. KG  
Sülzenbrücker Str. 7 / Tor 71  
99192 Apfelstädt  
Germany

### 2.2. Öffnungszeiten der Warenannahme

Die Öffnungszeiten der Warenannahme sind wie folgt:

- **Speditionsanlieferungen:**  
Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 15:00 Uhr
- **Paket- / KEP-Anlieferungen:**  
Montag bis Freitag von 06:00 Uhr bis 11:00 Uhr

Das Lager hat an nationalen Feiertagen sowie an regionalen Feiertagen des Bundeslandes Thüringen geschlossen.

Warenanlieferungen außerhalb dieser Zeit müssen vorher mit dem Wareneingangsbüro des Fulfillment-Dienstleister im Rahmen der Avisierung abgestimmt werden. Bei Warenanlieferungen, die außerhalb der Öffnungszeiten erfolgen, muss mit längeren Wartezeiten gerechnet werden. Siehe auch Punkt 3.1.

### 3. Avisierung

Alle Anlieferungen müssen beim Fulfillmentdienstleister im Vorfeld avisiert werden. Die Lieferung muss in Umfang und Inhalt der Avisierung entsprechen.

Für KEP-Dienstleister werden, wenn möglich, fixe tägliche oder wöchentliche Zeitfenster vergeben.

Bei der Auswahl von Avisierungsterminen sind die vereinbarten Anliefertermine (z.B. Fixliefertermine) einzuhalten. Anlieferungen vor einem vereinbarten Fixliefertermin sind nur nach voriger Zustimmung zulässig.

Sollte ein bestätigter Avisierungstermin nicht eingehalten werden können, hat der eBay Verkäufer den eBay Fulfillment Service per email [fulfillment@ebay.de](mailto:fulfillment@ebay.de) oder Frachtführer den Fulfillment-Dienstleister unverzüglich im Vorfeld zu informieren.

#### 3.1. KEP Anlieferungen

Paketdienstleister müssen zwingend bis spätestens 15:00 Uhr bei dem Fulfillment-Dienstleister angeliefert haben. Fixe Zeitfenster sind direkt mit dem Fulfillment-Dienstleister abzustimmen und von beiden Seiten einzuhalten.

#### 3.2. Speditionsanlieferungen

Alle Speditionsanlieferungen müssen bei dem Fulfillment-Dienstleister im Vorfeld für einen konkreten Arbeitstag sowie eine konkrete Uhrzeit avisiert werden. Hierbei muss jeweils ein kompletter Arbeitstag (Montag bis Freitag) vor Anlieferung als organisatorischer Vorlauf eingeplant sein (Bsp. Anfrage Mittwoch für Anlieferung Freitag um 13:00 Uhr).

Avisierten Zeitfenstern ist zwingend Folge zu leisten. Fahrzeuge, die außerhalb der avisierten Zeitfenster eintreffen, müssen mit längeren Wartezeiten rechnen. Zusätzlich haben nicht avisierte Palettenanlieferungen mit erheblichen Wartezeiten zu rechnen.

#### 3.3. Avisierungsdokumente

Bei der Avisierung müssen folgende Informationen vorliegen und an den Fulfillmentdienstleister übermittelt werden:

- Datum und Zeitangabe der Anlieferung
- Firmenbezeichnung des Frachtführers
- Ansprechpartner und Kontaktdaten des Frachtführers bzw. dessen Einsatzbüro
- Warenempfänger, d.h. eBay Fulfillment - Center
- Anzahl Euro-Paletten / Kolli der Lieferung
- Angabe über Werbeware oder Fixliefertermin (sofern zutreffend)
- Packliste (Informationen je Position):
  - eBay Bestellnummer (PO-Nummer), ggf. mehrere (deutlich hervorgehoben)
  - Lieferscheinnummer (deutlich hervorgehoben)
  - eBay Verkäufername
  - eBay Lagerbestandseinheit (EBFSKU)
  - Kunden Artikelbezeichnung (optional)
  - Anzahl Stück
- Sofern zutreffend: Hinweis auf Teillieferung einer PO

#### 4. Frachtpapiere

Jeder Anlieferung sind Frachtpapiere (Frachtbrief, Rollkarte, Speditionsschein etc.) beizugeben. Fehlen diese, bleibt eine Annahmeverweigerung vorbehalten.

Die Frachtpapiere werden zur leichteren Identifizierung der Sendungen vom Frachtführer erstellt und bei Anlieferung an den Logistikdienstleister ausgehändigt. Eine Anlieferung kann aus mehreren Sendungen bzw. mehreren Lieferscheinen oder mehreren Frachtbriefen bestehen.

Die Frachtpapiere dienen als Übergabedokument der Frachtführer an eBay über den Logistikdienstleister und müssen mindestens folgende Informationen beinhalten:

- Name, Firmenbezeichnung und Anschrift des Verkäufers
- Name und Adresse des Warenempfängers (Logistikdienstleister)
- Anzahl Pakete / Kolli / Paletten
- Gesamtgewicht der Sendung
- Angabe der Palettenart (im Standard: Europalette, im Ausnahmefall: Einwegpalette)
- Enthaltene PO s inklusive Mengen

Bei Anlieferungen aus dem nicht-europäischen Ausland wird generell nur verzollte und entsprechend ausgewiesene Ware angenommen. Es ist in diesem Fall eine Einfuhranmeldung, Zollquittung oder ein entsprechender Zollvermerk auf den Begleitpapieren erforderlich.

#### 5. Anlieferung von Waren

Der Fahrer muss beim Betreten des Geländes eine gelbe oder orangefarbene Warnweste tragen. Ebenfalls müssen im Lagerbereich Sicherheitsschuhe getragen werden.

## 5.1. Anmeldung bei dem Fulfillment-Dienstleister

Nach Ankunft an der Anlieferadresse hat sich der Fahrer vor der Schranke bei der Zufahrt auf das Gelände beim Pförtner beim Fulfillment-Dienstleister zu melden. Zur Identifikation muss der Fahrer die Spedition und die Avisierungszeit beim Pförtner angeben bzw. das fest vereinbarte Zeitfenster (v.a. KEP). Wurde im Vorfeld keine Avisierung vorgenommen oder liegen die Frachtpapiere nicht vor, wird das Fahrzeug abgewiesen. Der Frachtführer hat sich umgehend per Mail mit dem Avisierungsbüro von dem Logistikdienstleister in Verbindung zu setzen, um die Avisierung nachzuholen bzw. die Frachtpapiere nachzusenden und ein neues Zeitfenster für die Entladung zu vereinbaren.

Für eine reibungslose Abwicklung ist die Einhaltung der geplanten Anlieferzeiten dringend erforderlich. Zu früh eingetroffene Fahrzeuge werden zum vereinbarten Zeitfenster aufgerufen. Zu spät eingetroffene Fahrzeuge warten, bis ein Zeitfenster für die Entladung frei wird bzw. die Entladung zwischen zwei vergebenen Zeitfenstern stattfinden kann. Standgeldrechnungen für entstehende Wartezeiten werden nicht akzeptiert.

## 5.2. Warenanlieferung

Nach Identifikation wird dem Fahrer ein Entladetor zugewiesen. Dieses hat er unverzüglich oder zum vereinbarten Zeitpunkt anzufahren und das Fahrzeug dort abzustellen.

Nach der Andockung am zugewiesenen Tor klingelt der Fahrer an der Tür und meldet sich mit den Frachtpapieren (Frachtbrief, Rollkarte, Speditionsauftrag, etc.) beim Teamleiter Wareneingang an der Rampe.

Nach Entgegennahme und Prüfung der Frachtpapiere beginnt die Entladung des Fahrzeugs durch Mitarbeiter des Logistikdienstleisters.

Sollten Personen beim Öffnen / Entladen des Fahrzeuges aus Sicht des Fulfillment-Dienstleisters gefährdet sein, wird die Annahme und Entladung des Fahrzeugs verweigert. Ist die Ware oder Verpackung äußerlich erkennbar beschädigt, können die betroffenen Kolli annahmeverweigert und zurück auf das anliefernde Fahrzeug geladen werden. Dies wird auf den Frachtpapieren vermerkt. Bei einer Annahmeverweigerung wird der eBay Fulfillment Support umgehend vom Fulfillment-Dienstleister informiert, um eine möglichst schnelle Regelung des Sachverhaltes herbeizuführen.

Ist die Entladung des Fahrzeugs sowie die Grobkontrolle erfolgreich abgeschlossen, erhält der Fahrer die unterschriebenen Frachtpapiere am Wareneingang zurück.

### 5.3. Grobkontrolle und Warenannahme

Der Fulfillment-Dienstleister führt im Wareneingang eine logistische Sichtprüfung eingehender Waren hinsichtlich der angelieferten Kolli / Paletten und äußerlich offensichtlich erkennbarer Transportschäden durch (Grobkontrolle).

#### 5.3.1. KEP Anlieferungen

Bei der Grobkontrolle ersichtliche Fehlmengen an Packstücken und Transportschäden einer Anlieferung werden in Anwesenheit des Fahrers auf dem Original des Frachtbriefes (Rollkarte) dokumentiert. Der Fahrer muss den Mangel durch seine Unterschrift bestätigen. Zusätzlich wird das Kfz-Kennzeichen notiert. Der Fahrer erhält einen Durchschlag oder eine Kopie des Frachtbriefes.

Eine detaillierte Rückmeldung auf Packstückeebene findet im Nachgang statt und wird dem KEP-Dienstleister am Folgetag (t+1) übergeben.

#### 5.3.2. Speditionsanlieferungen

Bei der Grobkontrolle ersichtliche Fehlmengen und Transportschäden einer Anlieferung werden in Anwesenheit des Fahrers auf dem Original des Frachtbriefes dokumentiert. Der Fahrer muss den Mangel durch seine Unterschrift bestätigen. Zusätzlich wird das Kfz-Kennzeichen notiert. Der Fahrer erhält einen Durchschlag oder eine Kopie des Frachtbriefes.

Bei einem im Rahmen der Grobkontrolle festgestellten Schaden wird die Annahme verweigert oder teilverweigert. Im Ausnahmefall wird der Schaden über bestehende Meldewege gemeldet und dementsprechend abgewickelt.

### 5.4. Anforderungen zur Handhabung

#### 5.4.1. Generelle Anlieferanforderungen

Das anliefernde Fahrzeug muss rampenfähig sein.

Der Fulfillment-Dienstleister führt keine Bewegungen an Fremdware durch, um für das eBay Fulfillment – Center bestimmte Ware entladen zu können. Dies geschieht ausschließlich durch den Fahrer oder eine durch den Absender autorisierte Person. Sollte dies nicht möglich sein, wird die Annahme der Sendung verweigert.

Die Anlieferung muss auf tauschfähigen Standard EURO-Paletten erfolgen.

Nur tauschfähige Standard EURO Paletten gemäß den Vorgaben der European Pallet Association (EPAL) werden durch den Fulfillment-Dienstleister getauscht.

Der Frachtführer hat dafür Sorge zu tragen, dass er in der Lage ist, die Tauschpaletten im Rahmen der Anlieferung anzunehmen.



#### 5.4.2. Fahrzeugbeladung

Die Palettenware muss so auf dem Fahrzeug geladen sein, dass eine Entladung mittels Schnellläufer möglich ist, ohne die Ware zurechtrücken zu müssen.

Alle Ladeeinheiten müssen mittels Flurfördermittel gehandhabt werden können, d.h. dass Paletten mit stirnseitigem Brett nicht angenommen werden können und der Gabelfreiraum bei 100 mm liegen muss (Mindesthöhe für den Gabelstapler).

Eine Stapelung von mehreren Ladeeinheiten (bspw. Paletten) ist nur dann erlaubt, wenn die Paletten bündig sind und eine Beschädigung an der unteren Ladeeinheit ausgeschlossen ist. Ansonsten können derartige Anlieferungen annahmeverweigert werden.

Die Unterteilung innerhalb des Fahrzeuges muss sendungsrein (gemäß eBay PO Nummer) und artikelrein sein (optisch abgetrennte Bereiche auf dem Fahrzeug).

#### 5.4.3. Ladungssicherung und Transportfahrzeug

Zentrale Aufgabe der Ladungssicherung ist es, unerwünschte Bewegungen der geladenen Güter auf der Ladefläche zu vermeiden. Dazu gehören das Rutschen, Kippen, Rollen und Wandern des Ladungsgutes. Während der Fahrt eines LKW wirken Bewegungskräfte auf die Ladung. Der Spediteur hat die ordnungsgemäße Sicherung der Ladung zu gewährleisten.