

## Expressversand und Vorrang bei der Versandvorbereitung – Fragen und Antworten

### F: Welche Expressdienste sind verfügbar?

A: In Europa gibt es zwei Expressdienste:

- **Standardversand mit Vorrang bei der Versandvorbereitung:** Diese Bestellungen werden priorisiert; das heißt, sie werden im Lager schneller und vor anderen Bestellungen für den Versand vorbereitet. Die Zustellung erfolgt in demselben zeitlichen Rahmen wie beim Standardversand. Der Vorteil ist, dass die Bestellung das Lager schneller als üblich verlässt.
- **Expressversand mit Vorrang bei der Versandvorbereitung:** Hierbei erfolgt neben der Priorisierung bei der Versandvorbereitung auch eine schnellere Zustellung, in der Regel innerhalb von zwei Tagen.

### F: Sind mit den Expressdiensten zusätzliche Kosten verbunden?

A: Ja. Neben den Kosten für den Standardversand fallen die folgenden Gebühren an:

- **Standardversand mit Vorrang bei der Versandvorbereitung:** 15,00 € | £15.00
- **Expressversand mit Vorrang bei der Versandvorbereitung:** 25,00 € | £25.00

**Beispiel:** Eine Bestellung in Höhe von 424,00 € | £424 (Listenpreis) wird aufgegeben. Die Kosten für den Standardversand betragen 5,95 € | £4.95.

- Bei Auswahl der Option **Standardversand mit Vorrang bei der Versandvorbereitung** würden sich die Versandkosten nun auf 5,95 € | £4.95 + 15,00 € | £15.00 = 20,95 € | £19.95 belaufen.
- Bei Auswahl der Option **Expressversand mit Vorrang bei der Versandvorbereitung** würden die Versandkosten 5,95 € | £4.95 + 25,00 € | £25.00 = 30,95 € | £29.95 betragen.

### F: Wie wähle ich die genannten Versandoptionen bei einer Bestellung aus?

A: Wenn Sie eine Bestellung im Online-Shop oder über Order Entry Express (OEX) aufgeben, werden die Expressoptionen beim Abschluss der Bestellung angezeigt. Wählen Sie einfach die gewünschte Option aus. HINWEIS: Pro Bestellung kann nur eine Versandoption ausgewählt werden.

Damit die Bestellung an dem Tag der Bestellung priorisiert und für den Versand vorbereitet werden kann, muss sie bis 2.00 Uhr (AT, DE)/1.00 Uhr (UK) aufgegeben werden. So kann das Lager die an dem jeweiligen Tag aufgegebenen Bestellungen verarbeiten und gleichzeitig jene mit Expressoptionen priorisieren.

### Beispiel:

- **Eine Bestellung wird an einem Dienstag um 1.15 Uhr (AT, DE)/0.15 Uhr (UK) aufgegeben.** Die Bestellung wird mit Vorrang für den Versand vorbereitet und am selben Tag abhängig von der gewählten Expressoption entweder per Standard- oder Expressversand verschickt.
- **Eine Bestellung wird an einem Dienstag um 2.15 Uhr (AT, DE)/1.15 Uhr (UK) aufgegeben.** Für diese Bestellung greift keine der genannten Expressdienste an jenem Dienstag. Eine ausgewählte Expressoption steht erst für den nächsten Tag (Mittwoch) zur Verfügung.

### F: Profitiert Stampin' Up! von den Gebühren für diese Dienste?

A: Nein. Die Gebühren richten sich nach den Kosten für die vorrangige Versandvorbereitung im Lager sowie für den Expressversand durch unsere Lieferdienste.

### F: Wie gehe ich vor, wenn ich keinen der Expressdienste nutzen möchte?

A: Wählen Sie beim Bestellabschluss den Standardversand aus.

**F: Kommt meine Bestellung garantiert schneller an, wenn ich den Expressversand auswähle?**

A: Nein. Wie bei allen Versandarten kann sich die Zustellung aufgrund verschiedener Umstände verzögern. In seltenen Fällen können so auch Expresssendungen verspätet eintreffen.

**F: Was geschieht, wenn ich den Expressversand auswähle und Verzögerungen auftreten? Steht mir dann eine Rückerstattung oder eine Versandgutschrift zu?**

A: Nein. Sobald die Bestellung dem Lieferdienst zur Zustellung übergeben wird, besteht die Möglichkeit, dass nicht kontrollierbare Umstände auftreten und zu Verzögerungen führen (z. B. das Wetter, mechanische Fehler, menschliches Versagen, Lieferbeschränkungen). Stampin' Up!, das Lager und der Lieferdienst bemühen sich nach Kräften, Ihre Bestellungen pünktlich zuzustellen. Dies kann jedoch nicht garantiert werden.

**F: Verzögern sich aufgrund der Expressoptionen die Vorbereitung und der Versand von Bestellungen mit Standardversand?**

A: Die durchschnittliche Bearbeitungszeit einer abgeschlossenen Bestellung beträgt im Lager zwei Arbeitstage. Wochenenden und Feiertage werden hierbei nicht berücksichtigt. Jedoch können zu Stoßzeiten, zum Beispiel bei Katalogstarts und Aktionen, Verzögerungen auftreten. Bei hohem Bestellaufkommen kann es vorkommen, dass die Anzahl der Bestellungen mit Expressdiensten die Anzahl der Bestellungen übersteigt, die an einem Tag im Lager verarbeitet werden können. In diesem Fall können sich Bestellungen mit Standardversand verzögern.

**F: Wenn ich zu Stoßzeiten (z. B. bei einem Katalogstart) den Standardversand mit Vorrang bei der Versandvorbereitung auswähle, kann das Lager dann meine Bestellung noch am selben Tag dem Lieferdienst übergeben, wenn ich sie vor 2.00 Uhr (AT, DE)/1.00 Uhr (UK) aufgebe?**

A: Wir bemühen uns nach Kräften, Bestellungen, für die Vorrang bei der Versandvorbereitung ausgewählt wurde, am Tag der Bestellung zu verarbeiten. Bestimmte Umstände können jedoch dazu führen, dass uns dies nicht immer gelingt.