

## FAQ

### Die häufigsten Fragen und Antworten zum Drop-Shipping-System der HL Handelsgesellschaft mbH - [www.hl-dropshipping-zone.de](http://www.hl-dropshipping-zone.de)

#### **1. Wie kann ich mich zum Drop-Shipping-System anmelden und welche Verträge gibt es?**

Sie müssen sich in unserem Shop registrieren und uns Ihren Gewerbenachweis per Mail oder Fax zusenden. Sollten Sie sich bereits in unserem Shop [www.hl-grosshandel.de](http://www.hl-grosshandel.de) angemeldet haben und den Gewerbenachweis erbracht haben, so ist dies im Drop-Shipping-Shop nicht mehr erforderlich. Nach Überprüfung schalten wir Sie frei und Sie können sofort mit dem Verkauf beginnen. Es ist kein Vertrag erforderlich. Sie können ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist jederzeit wieder mit dem Verkauf aufhören.

#### **2. Dürfen Ihre Bilder und Texte genutzt werden?**

Ja, unsere Bilder und Texte dürfen Sie so übernehmen, wie Sie von uns angeboten werden. Sie dürfen die Bilder jedoch nicht verändern und nicht mit eigenen Schriftzügen belegen. Die Texte dürfen Sie nach Ihrem Ermessen umgestalten. Es ist untersagt, die Fotos von unserem Server zu laden. Das heißt, Sie kopieren das Foto zuerst auf Ihren PC, bevor Sie es in Ihren Shop oder Ihre Auktionen einfügen. Bitte nicht von unserem Shop direkt in Ihren Shop oder Ihre Auktionen kopieren! Wir weisen darauf hin, dass es zur Suchmaschinen-optimierung beiträgt, die Artikelbeschreibung abzuändern, um doppelten Content zu vermeiden.

#### **3. Wie kann ich sicher sein, dass die von mir angebotenen Artikel auch noch vorrätig sind, wenn ich diese verkaufe?**

Da wir zusätzlich zu unserem regulären Angebot auch mit Restposten und Überhangware handeln, insbesondere mit Kleinposten, verkauft sich die Ware schnell oder auch weniger schnell ab. Wir haben Verständnis für die Sorge, einen Kunden enttäuschen zu müssen, weil ein Artikel nicht mehr lieferbar ist. Über unsere Artikelbestände werden Sie regelmäßig informiert, damit Sie Ihre Bestände abgleichen können.

#### **4. Was mache ich, wenn ein Kunde Ware zurückschickt, vom Kaufvertrag zurücktritt oder die Ware aus anderen Gründen nicht mehr will?**

Da Sie bei uns zu Händlerpreisen einkaufen, wie Sie dies bei normalem Großhandelseinkauf auch tun würden, ist ein Rückgaberecht grundsätzlich ausgeschlossen. Es ist das Risiko jedes Händlers, egal welcher Branche, dass es Rücksendungen gibt und diese nicht an den Großhandel zurück gegeben werden können.

#### **5. Wie kann man bei Ihnen zahlen?**

- Banküberweisung im Voraus
- Paypal

Bankverbindung:

Kontoinhaber: HL Handelsgesellschaft mbH  
Geldinstitut: Sparkasse Vorderpfalz  
IBAN: DE67 5455 0010 0191 2941 49  
BIC: LUHSDE6AXXX

**6. Kann ich Ware bei Ihnen reservieren lassen?**

Sobald Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist, wird die Ware für Sie reserviert.

**7. Wie gehe ich vor, wenn mein Kunde etwas bei mir und ich dann bei Ihnen bestelle?**

Sobald Ihr Kunde einen Artikel bei Ihnen gekauft hat, bestellen Sie unverzüglich bei uns. Geben Sie als Rechnungsadresse Ihre Adresse an, als Lieferadresse die Ihres Kunden. Bitte vertauschen Sie Rechnungs- und Lieferanschrift nicht!!! Schicken Sie die Bestellung ab. In diesem Moment ist der Artikel für Sie reserviert. Halten Sie den Verwendungszweck bei einer Überweisung bitte so kurz, aber präzise wie möglich, da die Banken lange Verwendungszwecke oft kürzen und uns dann wichtige Angaben fehlen. Idealerweise schreiben Sie Bestellnummer und Kundenname so: 1234/Müller Hans (als Beispiel)

**8. Welche Versandkosten berechnen Sie?**

Bitte entnehmen Sie die Versandkosten dem Menü-Punkt „Liefer- und Versandkosten“ in unserem Drop-Shipping-Shop.

**9. Wie versenden Sie die Ware?**

Wir versenden zum Endkunden in neutralen Paketen oder Luftpolsterumschlägen. Wir legen keine Rechnung, sondern nur einen Lieferschein, der Sie als Absender/Verkäufer ausweist, bei und als Absender steht Ihr Name bzw. Unternehmen auf dem Paketschein oder Umschlag. Für den Kunden ist es nicht ersichtlich, dass die Ware von uns kommt.

**10. Wenn ich eine Bestellung an meine Adresse benötige, weil ich etwas für mich selbst oder mein Lager einkaufen will, wie gehe ich dann vor?**

Sie geben einfach als Liefer- und Rechnungsadresse Ihre eigene Adresse an.

**11. Ich habe mehrfach versucht, Sie telefonisch zu erreichen, aber es geht niemand ans Telefon.**

Bitte beachten Sie unsere Kern-Geschäftszeiten für Drop-Shipping-Händler. Diese sind von Montag bis Freitag 12.00 bis 19.00 Uhr. E-Mails werden nach Möglichkeit umgehend beantwortet.

**12. Verfügen Ihre Artikel über EAN-Nummern?**

Ja. Diese EAN-Nummer sind in der CSV-Liste hinterlegt oder bei der Produktbeschreibung im Shop sichtbar.

**13. Mit welchen Unternehmen versenden Sie?**

Wir versenden je nach Größe/Gewicht/Ziel/Wert mit folgenden Versand-Unternehmen:

- DPD
- DHL
- Deutsche Post
- GLS

**14. Ist ein Versand ins Ausland (Europa/weltweit) möglich?**

Wir versenden aktuell nur innerhalb Deutschlands. Andere Länder sind in Vorbereitung.

**15. Gibt es Mindestverkaufspreise?**

Bei der Preisgestaltung sind Sie frei.

Beachten Sie jedoch die Buchpreisbindung: Hier sind Sie an den Verkaufspreis des Verlages gebunden!

**16. Kann ich auch bei Amazon, Ebay oder anderen Plattformen verkaufen?**

Sie können auf allen Verkaufsplattformen verkaufen.

**17. Ist der Versand der Ware an meine Kunden versichert, bzw. wer haftet bei Verlust?**

Bei Paketsendungen ist der Versand der Ware versichert.

Bei versicherten Sendungen haftet die HL Handelsgesellschaft mbH für den Verlust.

Bei unversicherten Sendungen haften Sie als Verkäufer für den Verlust.

**18. Was ist, wenn einer meiner bestellten Artikel defekt/fehlerhaft bei meinem Kunden ankommt, oder ein falscher Artikel oder nicht alle Artikel einer Bestellung eintreffen?**

Fordern Sie Ihren Kunden auf, Ihnen Fotos des defekten Artikels zukommen zu lassen, sodass der Schaden klar erkennbar ist. Nur so kann die Reklamation erfolgreich abgewickelt werden. Im Falle einer Falschlieferung oder einer unvollständigen Lieferung setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung!

**19. Welche Liefertermine haben Sie?**

Wir haben verschiedene Liefertermine:

1. sofort lieferbar - der Artikel ist auf Lager, Lieferzeit 1 bis 2 Tage
2. lieferbar – Lieferzeit 3 bis 4 Tage
3. Liefertermin 10 bis 14 Tage - der Artikel wird bestellt oder ist in Zulauf
4. lieferbar zum Erscheinungstermin - Termin sehen Sie beim Artikel (Pre-Order) - Artikel noch nicht erschienen, jetzt schon bestellen! Auslieferung erfolgt zum VÖ-Termin.

**20. Wo kann ich Warenbestände einsehen?**

Jeder Artikel auf unserer Webseite zeigt den individuellen Warenbestand an, der über den Tag verteilt, aktualisiert wird. Somit werden Sie sehen können, wenn sich ein Produkt schnell verkauft, da auch der Warenbestand schnell sinkt. Prüfen Sie den Warenbestand manuell. Wir empfehlen dies regelmäßig zu tun, besonders wenn Sie viele Produkte gleichzeitig bei Amazon, Ebay usw. anbieten.

**21. Werden von mir Mitgliedsbeiträge für das Drop-Shipping verlangt?**

Wir verlangen keine Mitgliedsbeiträge von unseren Drop-Shipping-Partnern.

**22. Was kostet mich die Teilnahme am Drop-Shipping-Verfahren?**

Das Drop-Shipping ist für Sie kostenlos!

**23. Gibt es Mindestbestimmungen oder Mindestbestellbeträge?**

Es gibt keine Mindestbestimmungen oder Mindestbestellbeträge bei unserem Drop-Shipping.

**24. Was passiert, wenn eine Lieferung nicht zugestellt werden kann?**

Wenn eine Lieferung nicht zugestellt werden kann, weil der Empfänger nicht zu ermitteln ist, oder die Lieferung bei der Post nicht abgeholt wird oder die Annahme verweigert wird, dann kommt die Lieferung an Sie zurück, da Sie als Absender eingetragen sind. Sie müssen sich dann mit Ihrem Kunden in Verbindung setzen!

**25. Was passiert, wenn einer meiner Kunden seine bestellte Ware erhalten hat, und diese dann aber doch nicht mehr haben will?**

Der Kunde hat die Ware erhalten und möchte diese nun doch nicht mehr haben. Bei unserem Drop-Shipping-Service kaufen Sie Ware zu Händlerpreisen ein, wie es im Großhandelseinkauf üblich ist. Ein Rückgaberecht ist ausgeschlossen. Im Versandhandel kann es immer mal wieder zu Rücksendungen kommen.

**26. Kann ich Artikel per Nachnahme versenden lassen?**

Der Versand per Nachnahme ist mit hohen Kosten und Verwaltungsaufwand verbunden, sodass wir uns entschlossen haben, Nachnahmesendungen nicht anzubieten!

**27. Versenden Sie auch Medien (DVD, Blu-Ray und Games) mit Kennzeichnung USK/FSK 18)?**

Wir versenden diese Artikel über DHL mit dem Service „DHL Identitäts- und Altersprüfung“.

**28. Wie schnell wird die Ware an meine Kunden versendet?**

Die Bearbeitung jeder Bestellung beginnt zeitnah nach der Übermittlung und wird, wenn möglich noch am gleichen Tag, ansonsten am nächsten Tag, spätestens jedoch am übernächsten Tag versendet. Wir empfehlen, die Drop-Shipping-Bestellungen eines Tages nicht zu sammeln, sondern direkt nach Bestelleingang an uns zu übermitteln. So vermeiden Sie unnötige Bearbeitungszeiten, weil viele Bestellungen innerhalb eines kurzen Zeitraumes eintreffen.

**29. Haben Sie auch eine CSV-Liste mit den Produktangaben?**

Wenn Sie im Shop angemeldet sind, können Sie unter „Mein Konto“ die Dropper CSV-Liste sowie die Erläuterung der Liste herunterladen.

***Haben Sie ein Problem, eine Frage, einen Verbesserungsvorschlag oder sonstige Anregungen, so schreiben Sie uns einfach eine Email!***

***Herzlichst, Ihr HL-Team***