

# FAQ

## 1. Wie kann ich mein Konto für den X4U-Versandservice aktivieren?

Um Ihr Konto zu aktivieren, müssen Sie das Formular „**Benutzerkonto erstellen**“ ausfüllen und es an [staff@x4u.it](mailto:staff@x4u.it) senden. Dieser Service ist den Mitgliedern des hds vorbehalten, die ihren Mitgliedsbeitrag bezahlt haben.

## 2. Welche Möglichkeiten gibt es, eine Sendung aufzugeben?

Es gibt zwei Möglichkeiten:

- **Direkte Eingabe über das x4u.tech-Portal ([www.x4u.tech](http://www.x4u.tech)) mit den eigenen Zugangsdaten.** In diesem Fall können Sie das Versandetikett direkt vom Portal ausdrucken.
- **Ausfüllen des Papierformulars „Paketzustellung“ und senden an [info@x4u.it](mailto:info@x4u.it).** In diesem Fall wird die Sendung von X4U im Portal angelegt und Sie erhalten von X4U das Etikett zum Ausdrucken.

## 3. Was kann nicht über den Dienst verschickt werden

- **Frische und verderbliche Lebensmittel**, die einen temperierten Versand benötigen (vakuumverpackte und nicht verderbliche Lebensmittel wie Speck können versendet werden - der Versand erfolgt bei Raumtemperatur).
- **Glas oder zerbrechliche Materialien** (Teller, Vasen usw.).
- **Glasflaschen** (Wein, Bier usw.), **es sei denn, es wird eine geeignete Verpackung verwendet**, wie z. B. „ewine“, die Sie unter [nakpack.com](http://nakpack.com) erwerben können.
- Bei **Fragen oder Unklarheiten** zu Ihren Produkten wenden Sie sich bitte direkt an den zuständigen **Kundenberater** (siehe Punkt 8) für eine gezielte Überprüfung.

## 4. Wie muss ein Paket ordnungsgemäß für den Versand vorbereitet werden?

**Die Verpackung muss geeignet sein;** Verpackungsmaterialien (Kartons, Umschläge ...), die bereits benutzt wurden oder alte Etiketten haben, sollten vermieden werden. X4U stellt kostenlos Umschläge für leichte und kleine Produkte zur Verfügung. Bestimmte Produkte können nicht automatisch sortiert werden (NB-Gut). Für diese Güter gelten spezielle Versandbedingungen. Eine Übersicht mit Beispielen finden Sie im Dokument „**Preisliste**“ auf Seite 5.

## 5. Beinhaltet der Versanddienst eine Versicherung?

Ja, alle Sendungen sind durch eine gesetzlich vorgeschriebene Transportversicherung abgedeckt. Die Kosten für diese Versicherung sind im Versandpreis enthalten. Im Falle von Schäden an der Ware oder Verlust des Pakets wird eine mögliche Erstattung basierend auf dem Gewicht des Pakets berechnet (ab 1 €/kg) und ist an bestimmte Bedingungen geknüpft.

Zusätzlich kann eine All-Risk-Versicherung abgeschlossen werden, die den Warenwert absichert. Die Kosten für diese Versicherung sind nicht im Versandpreis enthalten.

Die Entscheidung, dem Kunden die Versicherung anzubieten, liegt beim hds-Mitglied, das von Fall zu Fall festlegt, wer die Kosten zwischen ihm und dem Kunden übernimmt.

## 6. Wie wird die Abholung der Waren gehandhabt?

Sobald die Sendung in das Portal eingegeben oder das Formular mit den Daten des Empfängers abgeschickt wurde, organisiert X4U automatisch die Abholung der Ware, die auf der Grundlage des vom Kunden angegebenen Lieferdatums erfolgen wird.

## 7. Wie funktioniert die Sendungsverfolgung?

Die Sendungen werden von der X4U-Dispositionsabteilung überwacht, die bei Bedarf eingreift.

Die Mitglieder des hds können den Status der Sendungen über das Portal [www.x4u.tech](http://www.x4u.tech) überprüfen, während die Empfänger, sofern sie ihre Handynummer und/oder E-Mail-Adresse angegeben haben, per SMS und/oder E-Mail informiert werden.

Für Anfragen zum Status der Sendungen wenden Sie sich bitte an die Dispositionsabteilung erreichbar unter der Telefonnummer: + 39 0471 1888 089 - Taste 1.

## 8. Sieht der Vertrag die Möglichkeit vor, den Dienst zu personalisieren?

Ja, wenn das Mitglied eine bestimmte Dienstleistung oder eine maßgeschneiderte Preisliste benötigt, kann es eine spezielle Beratung durch einen X4U-Vertreter anfordern.

Kundenberater:

- Eisacktal, Brixen, Pustertal: Marco Venturini, H +39 346 1595 488, [marco.venturini@x4u.it](mailto:marco.venturini@x4u.it)
- Gröden, Völs, Seis, Seiseralp, Kastelruth, Gadertal: Renè Venturini, H +39 333 5807 997, [rene.venturini@x4u.it](mailto:rene.venturini@x4u.it)
- Burggrafenamt, Vinschgau, Passeiertal: Marco Venturini, H +39 346 1595 488, [marco.venturini@x4u.it](mailto:marco.venturini@x4u.it)
- Bozen, Weinstraße, Unterland: Lucian Andras, H +39 327 9354 724, [lucian.andras@x4u.it](mailto:lucian.andras@x4u.it)
- Eggental, Ritten, Sarntal: [info@x4u.it](mailto:info@x4u.it)

Infos: [mitgliedervorteile@hds-bz.it](mailto:mitgliedervorteile@hds-bz.it)