



innatura

sozial handeln.  
nachhaltig wirtschaften.  
gemeinsam.

## Fragen und Antworten (FAQ)

Hier finden Sie häufig gestellte Fragen und ihre Antworten. Sie haben eine Frage, auf die Sie hier keine Antwort finden? Rufen Sie uns an (Tel: 0221-4069975) oder senden Sie uns eine E-Mail an [team@innatura.org](mailto:team@innatura.org) - wir helfen Ihnen gerne weiter!

### 1 Registrierung

Seite 3

- Wer kann sich registrieren lassen?
- Wozu werden die Angaben zum Freistellungsbescheid bzw. wozu wird der Freistellungsbescheid benötigt?
- Woher bekomme ich den Freistellungsbescheid, wenn er mir nicht persönlich vorliegt?
- Warum müssen zwei Ansprechpersonen benannt werden?
- Warum kann ich den Shop nicht ohne Registrierung einsehen?
- Gibt es Accounts zur Ansicht / ohne Bestellmöglichkeit?

### 2 Sachspenden erhalten

Seite 5

- Ich möchte bestellen: Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?
- Wie läuft die Abwicklung?
- In welchen Mengen müssen wir bestellen, um das Angebot nutzen zu können?
- Was ist, wenn wir mehr benötigen als die im Shop angegebenen Maximalmengen?
- Unsere Organisation hat viele Einrichtungen. Können alle einzeln bestellen oder muss die Bestellung zentral organisiert werden?
- Wie kommen die Produkte zu uns?

- Können wir unsere Bestellung bei Ihnen abholen?
- Werden die Sachspendenbestellungen auch direkt an Einzelpersonen geliefert?  
Oder muss es eine zentrale Lieferadresse für die Weiterverteilung geben?
- Können mehrere Bestellungen zusammen verschickt werden?
- Welche Produkte werden vermittelt?
- Woher kommen die Produktspenden?
- Sind die Produktspenden beschädigt?
- Müssen wir eine Spendenbescheinigung für die erhaltenen Waren ausstellen?
- Verhindert innatura, dass Unternehmen weiter direkt an soziale Organisationen spenden?

### 3 Kosten

Seite 11

- Warum kosten die gespendeten Produkte etwas?
- Welche Kosten kommen auf uns zu?
- Warum kostet die Vermittlungsgebühr nur einen Bruchteil ihres Marktwertes der Produkte?
- Wie verbuche ich die Vermittlungsgebühr?



**innatura**

sozial handeln.  
nachhaltig wirtschaften.  
gemeinsam.

#### **4 Stornierung, Reklamation, Garantie, Umtausch** **Seite 13**

- Kann ich Bestellungen ganz oder teilweise stornieren?
- Wohin kann ich mich wenden, wenn eine Lieferung beim Transport beschädigt wurde?
- Wer übernimmt die Garantie für Produkte wie z.B. Elektrogeräte?
- Kann ich die bestellten Waren bei innatura oder beim Spenderunternehmen umtauschen oder zurückgeben?
- Kann ich Produkte zurücksenden?
- Kann ich bei innatura Ersatzteile für bestellte Produkte bekommen?

#### **5 Verwendung der Produkte** **Seite 15**

- Wer kann sich bei innatura registrieren und die Sachspendenvermittlung nutzen?
- Wofür kann ich die bestellten Produkte verwenden?
- Können Bedürftige Produkte von innatura erhalten?
- Darf ich die Produkte zum Weiterverkauf an Bedürftige - z.B. in Tafelläden, einrichtungsinternen Läden oder Sozialkaufhäusern - verwenden?
- Darf ich die Produkte für eine Tombola, Fundraising oder ähnliches verwenden?

#### **6 Produkte spenden** **Seite 17**

- Wer kann Produkte spenden?
- Kann ich als Privatperson auch Produkte an innatura spenden?
- Welche Unternehmen spenden Produkte?

#### **7 Unterstützung bei der organisations-internen Kommunikation** **Seite 18**

## 1 Registrierung

### Wer kann sich registrieren lassen?

Als Empfängerin können sich fast alle in Deutschland als mildtätigen, kirchlichen und gemeinnützig anerkannten Organisationen registrieren lassen, die eine gültige Freistellungsbescheinigung vom Finanzamt als Nachweis der Gemeinnützigkeit vorlegen. Darüber hinaus können sich auch kommunale Einrichtungen für den Bezug von Sachspenden registrieren. Entscheidend ist, dass diese Einrichtungen/Projekte zum steuerbefreiten Aufgabenbereich der Kommune gehören. Für die Registrierung benötigen kommunale Einrichtungen eine Bescheinigung der Kommune, dass die Kommune Trägerin der entsprechenden Einrichtung ist. Zudem muss bescheinigt werden, dass die Einrichtung bzw. der Arbeitsbereich, in dem die Sachspenden eingesetzt werden, zum steuerbefreiten Bereich gehört. Dies gilt analog für Einrichtungen der Kreise und Bundesländer. Ebenso können sich Kirchengemeinden für den Bezug von Sachspenden registrieren, sofern die Produkte für soziale Einrichtungen und Projekte verwendet werden.

Die Empfängerorganisationen verpflichten sich vertraglich, entsprechende Regelungen einzuhalten und die Spenden nur für ihre **satzungsgemäßen Zwecke** bzw. für ihre eigene Verwaltung zu nutzen. Tausch, Verkauf und Verlosung der Produkte oder eine Verwendung für persönliche Zwecke der Besteller\*innen sind untersagt. Das bedeutet insbesondere, dass ein Weiterverkauf an Mitarbeiter\*innen oder Mitglieder nicht erlaubt ist. Für Tafelläden, Sozialkaufhäuser und einrichtungsinterne Läden gilt eine besondere Vereinbarung (siehe S.22). Stichproben sichern die Einhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die Sie unter <http://www.innatura.org/ueber-uns/allgemeine-geschaeftsbedingungen/> bzw. ab Seite 30 dieses Dokuments finden.

Selbstverständlich steht es den Empfängerorganisationen frei, die Waren in die von ihnen geförderten Projekte ins Ausland zu schicken, sofern es keine Verwendungsaufgaben des Spenderunternehmens gibt, die dem entgegenstehen (Hinweise hierzu finden Sie in der Produktbeschreibung zum jeweiligen Produkt im Online-Shop).

### Wozu werden die Angaben zum Freistellungsbescheid bzw. wozu wird der Freistellungsbescheid benötigt?

Der Freistellungsbescheid dient als Nachweis, dass es sich bei Ihrer Organisation um eine als gemeinnützig, mildtätig oder kirchlichen Zwecken dienend anerkannte Organisation handelt. Diesen benötigen wir zu unserer Absicherung, da die Spenden nur an gemeinnützige/mildtätige bzw. kirchlichen Zwecken dienend anerkannte Organisationen vermittelt werden dürfen oder analog an kommunale Einrichtungen (s.o.). Auf Ihrem Freistellungsbescheid wird zudem ausgewiesen, für welchen Zeitraum Zuwendungsbescheinigungen ausgestellt werden dürfen. Dies ist für uns

ebenfalls wichtig, da wir die Spenden nur innerhalb dieses Zeitraums an sie vermitteln dürfen. Bitte denken Sie daran, uns jeweils Ihren aktuellen Freistellungsbescheid zukommen zu lassen (gerne als Scan an [registrierung@innatura.org](mailto:registrierung@innatura.org) ).

### **Woher bekomme ich den Freistellungsbescheid, wenn er mir nicht persönlich vorliegt?**

Der Freistellungsbescheid sollte in der zentralen Verwaltung Ihrer Organisation vorliegen. Sie können ihn in der Regel dort anfordern und an uns weiterleiten oder aber die Verwaltung bitten, ihn vorzugsweise per Mail (Scan an [registrierung@innatura.org](mailto:registrierung@innatura.org)), alternativ per Fax oder Post (Kopie) an uns zu senden. Sie können sich gerne vorab registrieren, es reicht, wenn uns der Freistellungsbescheid bei Ihrer ersten Bestellung vorliegt.

### **Warum müssen zwei Ansprechpersonen benannt werden?**

Das Vier-Augen-Prinzip dient der Qualitätssicherung. Wir sind sowohl steuerrechtlich als auch gegenüber den Spenderunternehmen verpflichtet, so gut wie möglich sicher zu stellen, dass die bestellten Waren ausschließlich für die satzungsgemäßen Zwecke Ihrer Organisation wie Betrieb und Ausstattung der Einrichtungen und Projekte oder zur Weitergabe an Bedürftige verwendet werden, nicht für den persönlichen Gebrauch von nicht bedürftigen Privatpersonen.

### **Warum kann ich den Shop nicht ohne Registrierung einsehen?**

innatura darf aus steuerrechtlichen Gründen die gespendeten Produkte nur an gemeinnützige Organisationen bzw. für soziale Zwecke an Kommunen und Kirchengemeinden abgeben. Durch die kleine Hürde der Registrierung vorab wollen wir sicherstellen, dass sich nur bezugsberechtigte gemeinnützige/soziale Organisationen registrieren lassen. Wir prüfen nach der Registrierung die Existenz und das Tätigkeitsfeld der Organisation, um sicherzustellen, dass die Produkte entsprechend unserer Satzung verwendet werden.

## 2 Spenden erhalten

### Ich möchte bestellen: Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?

1. Sie handeln stellvertretend für eine gemeinnützige / mildtätige / kirchlichen Zwecken dienende Organisation oder eine kommunale Einrichtung in Deutschland.
2. Ihre Organisation verfügt über eine gültige Freistellungsbescheinigung des Finanzamtes, die Sie uns in Kopie oder als PDF zukommen lassen. Analog dazu benötigen wir von kommunalen Einrichtungen eine Bescheinigung der Kommune, dass die Kommune Trägerin der entsprechenden Einrichtung ist. Zudem muss bescheinigt werden, dass die Einrichtung bzw. der Arbeitsbereich, in dem die Sachspenden eingesetzt werden, zum steuerbefreiten Bereich gehört. Dies gilt analog für Einrichtungen der Kreise und Bundesländer

Sofern die Voraussetzungen erfüllt sind, können Sie Ihre Organisation/Einrichtung registrieren und können – nach Prüfung und Freischaltung Ihres Accounts durch uns - in unserem Shop stöbern und Produkte bestellen. In der Regel trifft Ihre Bestellung innerhalb von 10 Werktagen bei Ihnen ein.

### Wie verläuft die Abwicklung?

Bitte registrieren Sie sich auf unserer Website und geben Sie insbesondere an, mit welchen Zielgruppen bzw. Empfänger\*innen Ihre Organisation arbeitet und an welchen Produkten Sie besonders interessiert sind. In unserem Online-Shop können Sie sich einen Überblick über alle aktuell verfügbaren Sachspenden verschaffen. Auch Produktbeschreibungen und Vermittlungsgebühren sind hier verzeichnet.

Bei einer Produktbestellung prüfen wir inhaltlich, ob die bestellten Produkte zu den bei der Registrierung angegebenen Verwendungszwecken passen und ob ein gültiger Freistellungsbescheid Ihrer Organisation bei uns vorliegt. (hierzu sind wir im Rahmen der Qualitätssicherung verpflichtet). Zudem klären wir eventuelle Fragen zur Nutzung der Artikel, die sich aus der Bestellung ergeben (Beispiel: Produkt passt auf den ersten Blick nicht zur Organisation wie etwa Rasierschaum für eine Kita)

Sobald wir die Bestellung geprüft und eventuelle Fragen geklärt haben, werden die gewünschten Waren schnellstmöglich in unserem Lager in Köln-Gremberghoven je nach Menge in Paketen verpackt oder auf Paletten zusammengestellt. Sie erhalten eine Rechnung über die Vermittlungsgebühr

und Versandkosten per E-Mail an die von Ihnen im Account hinterlegten E-Mail-Adressen. Wir behalten uns vor, bei Neukund\*innen und/oder bei einem sehr hohen Bestellvolumen die Bestellung nur gegen Vorkasse auszuliefern.

### In welchen Mengen müssen wir bestellen, um das Angebot nutzen zu können?

Sie können - wie beim „normalen Einkauf“ - die Mengen bestellen, die Sie benötigen oder einlagern wollen und können. Es gibt bei innatura keine Mindestbestellmengen oder Abnahmepflicht.

### Was ist, wenn wir mehr benötigen als die im Shop angegebenen Maximalmengen?

Wenn Sie für Ihre Arbeit von einem Produkt mehr benötigen, als die im Shop angegebene bestellbare Maximalmenge (wird bei jedem Produkt einzeln ausgewiesen) kontaktieren Sie uns gerne. Wir sind gehalten, jede größere Spende an mind. 4 Organisationen zu verteilen. Sofern wir schon entsprechend verteilt haben, eine entsprechende Menge verfügbar ist und Ihr höherer Bedarf begründet ist, stellen wir Ihnen gerne im Rahmen unserer Möglichkeiten zusätzliche Mengen eines Artikels zur Verfügung.

### Unsere Organisation hat viele Einrichtungen. Können alle einzeln bestellen oder muss die Bestellung zentral organisiert werden?

Viele Organisationen betreiben eine größere Anzahl von Einrichtungen und Projekten, die eigenständig geleitet werden und/oder selbstständig über Beschaffungen entscheiden. Sie können frei entscheiden, ob Sie

- a) **zentral bestellen** und die **Verteilung** an Ihre einzelnen Einrichtungen **selbst** übernehmen (eine Rechnungs- und Lieferadresse)
- b) **zentral bestellen** und von uns (bzw. unseren Logistikdienstleistern) **an die einzelnen Einrichtungen liefern lassen** (eine Rechnungsadresse, mehrere Lieferadressen, die bei jeder Bestellung angegeben werden müssen)
- c) **dezentral in den jeweiligen Einrichtungen bestellen lassen** (pro Einrichtung eine Liefer- und eine Rechnungsadresse, wobei letztere für alle gleich sein kann). Hierfür empfiehlt es sich,



innatura

sozial handeln.  
nachhaltig wirtschaften.  
gemeinsam.

- einmal den Träger (Verwaltung/Geschäftsstelle) zu registrieren, den Freistellungsbescheid an innatura zu senden und eine Übersicht bereitzustellen, welche Einrichtungen hierüber abgedeckt sind (Homepage, Liste)
- die einzelnen Einrichtungen von den jeweiligen Besteller\*innen registrieren zu lassen und die Bestellungen über diese Accounts zu tätigen
- **wichtig:** pro Account sind zwei Ansprechpersonen erforderlich!

### Wie kommen die Produkte zu uns?

innatura versendet die Waren mit einem Paketdienst (standardmäßig DHL GoGreen) oder Logistikunternehmen für Paletten-Zustellungen - die Kosten dafür trägt die bestellende Organisation. In der Regel werden Ihnen die Waren innerhalb von 10 Werktagen nach der Bestellung an die gewünschte Adresse geliefert. Nach Absprache besteht auch die Möglichkeit, die Spenden in unserem Lager in Köln-Gremberghoven abzuholen. Nähere Informationen zu den Versandkosten finden Sie auf den Seiten 17-19.

### Können wir unsere Bestellung bei Ihnen abholen?

Sie können Ihre Bestellung gerne bei uns im Lager abholen, wenn diese fertig zusammengestellt ist. Unser Lager ist in der Regel montags bis freitags von 8:00-16:00 Uhr besetzt, in diesem Zeitraum können Bestellungen abgeholt werden. ‚Stöbern‘ und vor-Ort-Aussuchen ist allerdings nicht möglich.

Die Abholadresse (Lager) erhalten Sie mit der Mitteilung, dass Ihre Bestellung abholbereit ist. Bitte beachten Sie, dass die Abholadresse NICHT am Firmensitz in der Landgrafenstr. in Köln-Lindenthal oder der Geschäftsstelle in der Großen Brinkgasse in der Kölner Innenstadt ist, sondern im Sachspendenlager in Köln-Gremberghoven.

Bitte klicken Sie bei Ihrer Bestellung die Klickbox ‚Abholung‘ an. Wenn Sie einen Wunsch-Termin haben, nutzen Sie bitte das Kommentarfeld. Falls sie sehr zeitnah abholen möchten, sprechen Sie uns bitte an, ob dies für uns umsetzbar sind. In der Regel können Sie kleinere und mittlere Bestellungen 2 Werktage nach der Bestellung abholen.

Falls Sie keinen Wunschtermin für die Abholung angegeben haben, erhalten Sie von uns eine E-Mail, sobald die Bestellung abholbereit ist. Die Abholung muss innerhalb von 7 Werktagen nach der Abholbenachrichtigung erfolgen. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir ab den 8. Tag eine Stand-Gebühr von 5 € pro weiteren Tag erheben, wenn Ihre Ware nicht wie vereinbart abgeholt wurde. Dies gilt auch, wenn Sie die Bestellung nicht zum Wunsch-Termin abgeholt haben.

Kunden, die regelmäßig große Mengen bestellen und selbst abholen, können mit uns eine Zusatzvereinbarung zur monatlichen Abholung abschließen.

### **Werden die Spenden auch direkt an Einzelpersonen geliefert? Oder muss es eine zentrale Lieferadresse für die Weiterverteilung geben?**

Wenn Sie möchten, können wir die von Ihrer Organisation bestellten Waren zur kostenfreien Weitergabe an Bedürftige auch direkt an diese versenden. Hierfür benötigen wir von Ihnen die entsprechenden Adressen, die Sie bitte bei der Bestellung angeben.

Bitte beachten Sie, dass bedürftige Personen nicht selbst bei innatura bestellen können. Wir können unsere Waren aus steuerrechtlichen Gründen ausschließlich an gemeinnützige Organisationen abgeben.

### **Können mehrere Bestellungen zusammen verschickt werden?**

Wenn Sie mehrere Bestellungen aufgegeben haben, können wir diese gerne zusammenpacken und verschicken, wenn dies innerhalb unserer Logistik-Abläufe umsetzbar ist und Sie uns dies bei der Bestellung mitgeteilt haben. Sobald eine Bestellung geprüft und zum Packen ans Lager freigegeben wurde, kann sie nicht mehr mit anderen Bestellungen zusammen bearbeitet werden.

### **Welche Produkte werden vermittelt?**

Wir haben verschiedene Produktkategorien mit wechselndem Angebot regelmäßig zur Verfügung:

- Körperpflegeartikel für den Grundbedarf (Duschgel, Seife, Shampoo, Zahnpasta, Zahnbürsten, Rasierzeug, Deo etc.)
- Reinigungs- und Haushaltsprodukte (Waschmittel, Oberflächenreiniger, Verbrauchsartikel für die Küche wie Schwämme, Tücher, etc.)
- Säuglingsbedarf (Windeln, Feuchttücher, Flaschen, Schnuller, Transportschalen, Kinderwagen, etc.)
- Spielzeug, Bastel- und Malbedarf, Bildungsmaterialien (Spielzeug für alle Altersgruppen, Spiele, Sportartikel, etc.)
- Haushaltstextilien und Bettwaren (Bettbezüge, Matratzenschoner, Decken und Kissen, Handtücher)
- Bürobedarf (Notizblöcke, Stifte, etc.)
- Kochgeräte, Küchenausstattung und Kleinteile (Töpfe, Pfannen, Toaster, Wasserkocher, Kochbesteck, etc.)
- Sportartikel (Sportschuhe, Bälle etc.)



innatura

sozial handeln.  
nachhaltig wirtschaften.  
gemeinsam.

- Werkzeuge (Elektrogeräte, manuell betriebene Werkzeuge, etc.)
- Bekleidung und Schuhe
- Gehobene Körperpflegeartikel (Kosmetik, Haarpflege, Sonnenschutz, Cremes, etc.)

Wir bauen unser Sortiment kontinuierlich aus und akquirieren fortlaufend neue Spenderunternehmen. Geben Sie uns gerne Feedback, welche Produkte Sie kontinuierlich für Ihre Arbeit benötigen.

### Woher kommen die Produktspenden?

Die Produkte werden innatura direkt durch die Handelsunternehmen oder Herstellerfirmen für die Vermittlung an gemeinnützige Organisationen zur Verfügung gestellt. Die Waren sind fabrikneue, hochwertige, qualitativ einwandfreie Markenprodukte.

Die meisten Spenderunternehmen haben einen Sitz in Deutschland, durch die Kooperation mit unseren Schwesterorganisationen im Netzwerk In Kind Direct International in Frankreich und Großbritannien erhalten wir gelegentlich auch Spenden von französischen oder britischen Unternehmen. Welche Firmen uns konkret unterstützen, können Sie auf unserer Homepage einsehen.

Die Gründe für die Spenden sind vielfältig: Überproduktion, Sonderaktionen, neues Design, Sortimentswechsel usw. Auf etwaige Besonderheiten wie Etikettierungsfehler, Füllmengenunterschreitung, Packungen in anderssprachiger Aufmachung etc. weisen wir bei davon betroffenen Artikeln im Katalog gesondert hin. Produkte ohne einen solchen Hinweis weisen keinerlei Abweichung auf.

### Sind die Produktspenden beschädigt?

Die Spenden sind fabrikneu und in der Regel unbeschädigt. Sollten die Produkte eine Beeinträchtigung haben oder Besonderheiten aufweisen, finden Sie die Informationen dazu in der Produktbeschreibung im Shop. Besonderheiten können z.B. eine defekte Umverpackung oder Fehler auf den Etiketten sein. Sie können dann entscheiden, ob die Produkte Ihren Anforderungen dennoch entsprechen. Produkte, bei denen keine Besonderheiten angemerkt sind, sind so, wie Sie sie auch im Handel bekommen würden.

### Müssen wir eine Spendenbescheinigung für die erhaltenen Waren ausstellen?

Nein. Sie müssen hier nicht aktiv werden. innatura stellt die Spendenbescheinigungen für die Spenderunternehmen aus. Da viele Organisationen in einer Bestellung bei innatura Produkte von mehreren Spenderunternehmen erhalten, wäre die Ausstellung einer Spendenbescheinigung an die

Unternehmen für die Empfängerorganisationen zu umständlich. Wichtig ist aber für Ihre Bestellung bei innatura, dass Ihre Organisation theoretisch dem Spenderunternehmen direkt eine Spendenbescheinigung ausstellen könnte. Um das zu belegen, müssen Sie bei der Registrierung Ihrer Organisation bei der innatura eine gültige Freistellungsbescheinigung vorlegen. Ferner versichern Sie bei der Bestellung gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der innatura, dass Sie die Produkte nur für Ihre gemeinnützige Arbeit einsetzen.

### **Verhindert innatura, dass Unternehmen weiter direkt an soziale Organisationen spenden?**

Natürlich können Sie weiterhin Sachspenden akquirieren! innatura reduziert nicht die Spenden, die bereits getätigt werden, sondern wir versuchen, strukturell mehr Spenden für den sozialen Sektor zu erschließen. Die meisten Unternehmen sind nicht in der Lage, die geeigneten gemeinnützigen Empfänger zu identifizieren und die kleinteilige Distribution zu leisten. Das ist genau der Grund, warum Unternehmen innatura Produkte en gros anvertrauen, um sie in den sozialen Sektor zu verteilen. Durch innatura stehen sozialen Organisationen also sehr viel mehr Produkte für eine geringe Vermittlungsgebühr zur Verfügung, als sie jemals kostenfrei bekommen würden. Und: Wir decken insbesondere den Teil ab, den Organisationen normalerweise einkaufen und nicht als Spende erhalten.

### 3 Kosten

#### Warum kosten die gespendeten Produkte etwas?

innatura akquiriert die Sachspenden bei Herstellerfirmen und Handelsunternehmen, betreibt ein großes Lager für die vielfältigen Produkte und organisiert die umfangreichen Abläufe rund um die Sachspendenvermittlung. Die erhobenen Vermittlungsgebühren werden von innatura als Deckungsbeitrag der anfallenden Lager-, Personal- und Verwaltungskosten verwendet. innatura ist selbst eine gemeinnützige GmbH, was bedeutet, dass innatura nicht auf Gewinnerzielung ausgerichtet ist.

Wir werden zwar vielfältig unterstützt, erhalten aber bislang keine öffentliche Förderung zur Deckung unserer Kosten. Die Vermittlungsgebühr ist daher unverzichtbarer Beitrag zur Deckung der Kosten unserer Dienstleistung. Ziel ist es, die Vermittlungsgebühren langfristig zu senken und stets so gering wie möglich zu halten. Daran arbeiten wir kontinuierlich weiter.

#### Welche Kosten kommen auf uns zu?

**a. Vermittlungsgebühr** innatura erhebt üblicherweise eine Vermittlungsgebühr in Höhe von 5 bis 20% des aktuell niedrigsten Marktpreises der Produkte für deren Vermittlung. Die Vermittlungsgebühren sind für jeden Artikel gesondert im Katalog unseres Shops aufgeführt. Investitionsgüter, die in der Anschaffung sehr teuer sind, können auch mehr als die üblichen 5 bis 20% kosten. So profitieren Sie immer noch von erheblichen Einsparungen, und innatura erhält einen angemessenen Deckungsbeitrag für die Betriebskosten.

#### **b. Versandkosten**

Unser Team im Lager packt so kostengünstig und sicher wie möglich. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir in Abhängigkeit von Gewicht, Volumen, Verpackungsanforderungen und Transportsicherheit ggf. größere/zusätzliche Pakete verwenden müssen. Es ist auch möglich, die bestellte Ware nach Absprache selbst in unserem Lager abzuholen oder einen Dienstleister Ihrer Wahl zu beauftragen.

Wir versenden standardmäßig **mit DHL**. Bitte nutzen Sie über die Sendungsverfolgung bei DHL auch den Wunschzustellservice oder die Möglichkeit, einen Ablageort zu hinterlegen. Der Versand an eine **Packstation ist nicht möglich**. Achtung: Wenn Ihre Bestellung aus mehreren Paketen besteht, werden diese bei DHL als Einzellieferungen bearbeitet und werden nicht zwingend zusammen bei Ihnen angeliefert. Ergänzend zu den Paketpreisen können Zuschläge für Sperrgut, Gefahrgut oder Expresssendungen anfallen.

Sollte der Versand auf Palette günstiger sein als in mehreren Paketen, informieren wir Sie per E-Mail und stimmen die Anlieferung mit Ihnen ab.



innatura

sozial handeln.  
nachhaltig wirtschaften.  
gemeinsam.

**Rücksendungen** von Produktspenden sind **nur in Ausnahmefällen und nach vorheriger Absprache** möglich. Für nicht abgesprochene Rücksendungen erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15 €, da die Produkte auf ihre Funktionsfähigkeit kontrolliert und wieder versandfertig gemacht werden müssen.

Die aktuellen Paket- und Palettengebühren können Sie bei Ihrer Bestellung im innatura-Shop einsehen oder erfragen per E-Mail bei [bestellung@innatura.org](mailto:bestellung@innatura.org).

### Warum kosten die Produkte nur einen Bruchteil ihres Marktwertes?

Die Hersteller- und Handelsunternehmen spenden die Produkte, so dass nur die Kosten für Verteilung, Lagerung, Transport und Porto zu decken sind.

### Wie verbuche ich die Vermittlungsgebühr?

Die Vermittlungsgebühr stellt Kosten des Wareneinkaufs in Form von Anschaffungsnebenkosten dar. Falls Ihre Organisation den SKR 0.3 verwendet, sind diese auf die Kontonummer 3800 Bezugsnebenkosten zu buchen. Es ist auch möglich, ein separates Konto #38xx Einkaufsprovision/Vermittlungsgebühren einzurichten. Damit können Sie die Kosten für den Bezug der Produkte über innatura als Betriebskosten buchen. Eine Verbuchung als Sachspende ist nicht notwendig.

### Wie kann ich bezahlen?

Sie erhalten von uns per E-Mail eine Rechnung, sobald Ihre Bestellung gepackt und die Versandkosten ermittelt sind.

Die Bezahlung erfolgt in der Regel **per Überweisung von Ihrem Organisationskonto**. Falls Ihre Organisation (i.d.R. kleinere Vereine) nur über ein Privatkonto verfügt, teilen Sie uns dies bitte mit.

Alternativ bieten wir den Einzug über ein **SEPA Firmenlastschriftmandat** an. Die Zahlungsoption ist bei Ihrer Bestellung im innatura-Shop wählbar. Das dort hinterlegte Formular besteht aus drei Seiten, füllen Sie diese bitte vollständig inkl. Unterschrift aus. Seite 1 – Ausfertigung für den Zahlungsempfänger senden Sie bitte per Briefpost an uns zurück. Das 2. Formular leiten Sie an Ihre Bank weiter, damit das Mandat seine Gültigkeit erhält. Ein Exemplar verbleibt bei Ihnen.



**innatura**

sozial handeln.  
nachhaltig wirtschaften.  
gemeinsam.

#### **4 Stornierung, Reklamation, Garantie, Umtausch**

##### **Kann ich Bestellungen ganz oder teilweise stornieren?**

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Bestellungen, die bereits in Bearbeitung sind, nicht mehr ganz oder teilweise stornieren können. Eine Bestellung löst einen verbindlichen Vertrag im Sinne des BGB aus. Sofern Bestellungen von unserer Seite verändert werden müssen – z.B. wegen eines Systemfehlers o.ä. - haben Sie natürlich die Möglichkeit, von der Bestellung zurückzutreten, wenn diese dann nicht mehr attraktiv ist.

##### **Wohin kann ich mich wenden, wenn eine Lieferung beim Transport beschädigt wurde?**

- a. Wenn einer Lieferung von außen anzusehen ist, dass die Ware beschädigt ist (z.B. weil etwas ausgelaufen ist), verweigern Sie bitte die Annahme des Paketes. Wir werden darüber durch unseren Logistikdienstleister informiert. Sie erhalten dann so bald wie möglich eine Ersatzlieferung, wenn wir noch ausreichend Produkte zur Verfügung haben.
- b. Wenn die Kartons einer Lieferung äußerlich sichtbar beschädigt sind, öffnen Sie das Paket bitte in Anwesenheit des/der Zustellerin. Ist die Ware beschädigt, verweigern Sie bitte die Annahme und dokumentieren Sie den Schaden schnellstmöglich durch ein Foto, das Sie uns bei Bedarf zur Verfügung stellen können. Wir werden über die Annahmeverweigerung durch unseren Logistikdienstleister informiert. Sie erhalten dann so bald wie möglich eine Ersatzlieferung. Wenn die Waren nicht beschädigt sind, können Sie einfach den defekten Karton entsorgen und die Waren verwenden.
- c. Falls Sie erst später feststellen, dass eine beschädigte Lieferung angenommen wurde, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung. Am besten ist es, wenn Sie den Schaden durch Fotos dokumentieren und uns diese mit Ihrer Bestellnummer und weiteren Informationen zusenden.

##### **Wer übernimmt die Garantie für Produkte wie z.B. Elektrogeräte?**

Produktgarantien erlöschen nicht durch eine Spende. Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie einen Garantiefall haben. Wir nehmen Kontakt zum Spender-/Herstellerunternehmen auf, das weiterhin für die Garantie eintritt.

##### **Kann ich die bestellten Waren bei innatura oder beim Spenderunternehmen umtauschen oder zurückgeben?**

Nein, dies ist bei Produktspenden nicht möglich.

### **Kann ich Produkte zurücksenden?**

Rücksendungen sind nur in absoluten Ausnahmefällen und nach vorheriger Absprache mit uns möglich. Für nicht abgesprochene Rücksendungen erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15 €, da die Produkte auf ihre Funktionsfähigkeit hin kontrolliert und wieder neu ins System eingepflegt werden müssen.

### **Kann ich bei innatura Ersatzteile für bestellte Produkte bekommen?**

In der Regel haben wir keine Ersatzteile für die vermittelten Produkte im Angebot. Wenden Sie sich dafür bitte an den Kundendienst des Herstellers.

## 5 Verwendung der Produkte

### Wer kann sich bei innatura registrieren und die Sachspendenvermittlung nutzen?

Als Empfängerin können sich fast alle in Deutschland als gemeinnützig anerkannten Organisationen und Einrichtungen registrieren lassen, die eine gültigen Freistellungsbescheid des Finanzamtes vorlegen. Innatura fördert die gemeinnützigen Zwecke nach §51, Abs. 2, Nr.3-5, 7-15, 17-21, 23-25 AO sowie mildtätige Zwecke.

Zudem können sich Einrichtungen in Trägerschaft einer Kommune oder Bundeslandes registrieren, soweit sie zum steuerbefreiten Aufgabenbereich gehört (z.B. Unterkünfte für Geflüchtete, Kitas, Bürgerzentren). Dies muss durch ein entsprechendes Schreiben des Trägers belegt werden.

Ebenso können sich Kirchengemeinden registrieren, sofern sie die Sachspenden für ihre sozialen Zwecke einsetzen. Nicht gestattet ist die Verwendung für religiöse Dienste (Gottesdienste, Missionsarbeit, Gebetsstunden, religiösen Unterricht usw.) sowie für die Ausstattung der kirchlichen Räumlichkeiten.

Die Organisationen verpflichten sich bei der Registrierung und Bestellung zur Einhaltung unserer Nutzungsbedingungen. Insbesondere verpflichten sie sich, die Spenden nur für ihre satzungsgemäßen / sozialen Zwecke bzw. für ihre eigene Verwaltung zu nutzen.

### Wofür kann ich die bestellten Produkte verwenden?

Die bestellten Produkte können für die Ausstattung und den täglichen Bedarf Ihrer Einrichtung oder Organisation verwendet werden, für die direkte Arbeit mit Ihren Zielgruppen, Ihre Verwaltung und alle anderen anfallenden Tätigkeiten in Ihrem Hause. Die Produkte dürfen auch kostenfrei an Bedürftige weitergeben werden. Auch dürfen Sie mit unseren Produkten ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen in Ihrem Hause im steuerlich üblichen Rahmen beschenken. Bezüglich der jeweils aktuell gültigen steuerlichen Regelungen in Bezug auf ihre Organisation wenden Sie sich bitte an Ihre Steuerberatung.

### Können Bedürftige Produkte von innatura erhalten?

Die Produkte von innatura können gerne an Bedürftige kostenfrei weitergeben werden. Allerdings müssen sie von einer gemeinnützigen Organisation/Kirchengemeinde / kommunalen Einrichtung bei innatura bezogen werden, Bedürftige können nicht selbst direkt bestellen.

### **Darf ich die Produkte zum Weiterverkauf an Bedürftige - z.B. in Tafelläden, Sozialkaufhäusern bzw. einrichtungs-internen Läden - verwenden?**

Grundsätzlich dürfen laut unseren Nutzungsbedingungen über innatura bezogene Produkte nur kostenfrei an Bedürftige weitergegeben werden, ein Weiterverkauf ist nicht gestattet.

Tafelläden, Sozialkaufhäuser und einrichtungsinterne Läden können mit innatura eine Sonderregelung vereinbaren, wenn:

- **ausschließlich Bedürftige** das Angebot nutzen und die Bedürftigkeit bekannt ist und/oder überprüft wird (z.B. Bürgergeld-Bescheid, Bezüge nach dem Asylbewerberleistungsgesetz)
- die Produkte ausschließlich im Rahmen der **steuerbegünstigten, satzungsgemäßen Zwecke im Zweckbetrieb** verwendet werden
- die Produkte zu einem **symbolischen Preis** abgegeben werden, z.B. im Rahmen eines Modells „1 Tüte mit 10 Produkten kostet 2 Euro“ o.ä., oder
- die Produkte zu einem **Einzelpreis** weitergegeben werden, der **max. 20% über der Vermittlungsgebühr** der innatura liegt und die Differenz ausschließlich der Deckung der eigenen Lager- und Logistikkosten dient.

Stimmen Sie gerne Ihr Modell der Preisbildung mit uns ab!

### **Darf ich die Produkte für eine Tombola, Fundraising oder ähnliches verwenden?**

Nein, die Produkte dürfen nicht für eine Tombola, Fundraising und ähnliches verwendet werden, da dies als Weiterverkauf gilt bzw. nicht sichergestellt ist, dass ausschließlich Bedürftige die Produkte erhalten.

## 6 Produkte spenden

### Wer kann Produkte spenden?

Jedes Unternehmen, ob Hersteller- oder Handelsunternehmen, kann neuwertige Produkte an innatura spenden und verfügen, dass diese an gemeinnützige / mildtätige / kirchlichen Zwecken dienenden Organisationen vermittelt werden. innatura übernimmt die gesamte Logistik und Qualitätssicherung der Prozesse, so dass Risiken wie Zweckentfremdung, negative Auswirkungen für Markenprodukte und unerlaubter Handel vermieden werden.

innatura hilft dem potenziellen Spenderunternehmen, Art und Umfang nicht mehr benötigter Produkte zu ermitteln und gemeinsame Prozesse festzulegen, wie diese Waren über innatura an die Empfängerorganisationen und Bedürftige gelangen. innatura berücksichtigt dabei Entscheidungs- und Logistikprozesse, aber auch die buchhalterischen und steuerlichen Aspekte einer Sachspende.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass innatura leider keine gebrauchten Sachspenden von Privatpersonen annehmen kann.

### Kann ich als Privatperson auch Produkte an innatura spenden?

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass innatura leider keine neuen oder gebrauchten Sachspenden von Privatpersonen annehmen kann.

### Welche Unternehmen spenden Produkte?

Wichtige Gründungspartnerin von innatura ist die Beiersdorf AG, die umfangreich Körperpflegeprodukte spendet. Erster Handelspartner ist dm-drogerie markt. Insgesamt haben bisher mehr als 250 Unternehmen über innatura ihre Produkte für soziale Zwecke gespendet. Zu unseren größten Spendern gehören neben der Beiersdorf AG, amazon Germany, Procter&Gamble Manufacturing GmbH, LEGO, Laverana GmbH & Co. KG, STAEDTLER Mars GmbH & Co. KG, Hanes Germany GmbH und die Kneipp GmbH.

## 7 Unterstützung bei der organisationsinternen Kommunikation

Wenn Sie als Vertreter\*in einer größeren Organisation innatura gerne innerhalb Ihrer Träger-Struktur bekannt machen wollen, damit möglichst viele Einrichtungen das Angebot von innatura nutzen, unterstützen wir Sie gerne bei der internen Kommunikation und stehen für Fragen persönlich zur Verfügung.

Wir bieten Ihnen gerne Unterstützung an durch:

- **Texte/ Textbausteine zur** internen Vorstellung von innatura via E-Mail oder im Intranet
- Versand von digitalen oder gedruckten **Empfängerbroschüren**
- **Organisationsinterne Vorstellung** von innatura digital (z.B. per Zoom) oder in Präsenz (je nach Veranstaltung und Entfernung von Köln):
  - bei Gremiensitzungen / Leitungsrunden / anderen geeigneten internen Veranstaltungen
  - als digitaler Tag der offenen Tür / Info-Veranstaltung für Ihre Einrichtungen
  - Einladung zum Tag der offenen Tür in unserem Sachspendenlager

Wenn Sie andere Formate wünschen, sprechen Sie uns gerne an.