

BEDINGUNGEN FÜR DIE GELD-ZURÜCK-GARANTIE

DHL EXPRESS

Auf Verlangen des Kunden und vorbehaltlich der nachstehenden Einschränkungen gewährt DHL entweder eine Gutschrift oder eine Rückerstattung des vom Kunden für eine DHL Express-Sendung gezahlten Aufpreises inkl. des entsprechenden Anteils des Treibstoffzuschlags, wenn diese Sendung nicht innerhalb der von DHL zugesicherten Zustellzeit ausgeliefert wird.

Die Geld-zurück-Garantie (nachstehend „Garantie“) von DHL unterliegt den folgenden Bedingungen:

A. Die Garantie gilt nur für die Services

- DHL EXPRESS 9:00,
- DHL EXPRESS 9:00 IMPORT,
- DHL EXPRESS 9:00 DOMESTIC,
- DHL EXPRESS 10:30,
- DHL EXPRESS 10:30 IMPORT,
- DHL EXPRESS 10:30 DOMESTIC,
- DHL EXPRESS 12:00,
- DHL EXPRESS 12:00 IMPORT,
- DHL EXPRESS 12:00 DOMESTIC,
- Samstagszustellung

(nachstehend jeweils „Service“).

B. Die Garantie bezieht sich nur auf den Aufpreis inkl. des entsprechenden Anteils des Treibstoffzuschlags, den der Kunde zusätzlich zu dem für einen normalen Zustelldienst bis Tagesende (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL EXPRESS WORLDWIDE IMPORT oder bei Inlandssendungen DHL EXPRESS DOMESTIC) zahlbaren Beförderungsentgelt entrichtet. Alle sonstigen Zahlungsbeträge, insbesondere Bußgelder, Steuern oder andere Abgaben sowie Beförderungsentgelte für Rücksendungen, sind von dieser Garantie ausgeschlossen.

C. Bei Sendungen, die aus mehreren Packstücken bestehen, gilt die Garantie für jedes Packstück der Sendung. Sollte es bei einem oder mehreren Packstücken einer Sendung zu einer verspäteten Zustellung kommen, so erfolgt die Gutschrift oder Rückzahlung in Höhe der für die gesamte Sendung maßgeblichen Kosten.

D. Der Kunde hat etwaige Ansprüche wegen verspäteter Zustellung schriftlich oder telefonisch spätestens 14 Kalendertage nach dem Versanddatum bei DHL geltend zu machen und dabei DHL die Kundennummer (falls vorhanden), die Frachtbriefnummer, das Versanddatum sowie sämtliche Empfängerangaben mitzuteilen. DHL ist verpflichtet, spätestens 30 Kalendertage nach einer derartigen Mitteilung durch den Kunden entweder:

- dem Kunden eine Gutschrift zu erteilen oder den Erstattungsbetrag zu erstatten, oder

- den Kunden darüber zu informieren, warum die Voraussetzungen für die Garantie nicht erfüllt sind, oder
- dem Kunden einen Nachweis über die pünktliche Zustellung vorzulegen.

E. Der Kunde darf weder Dritten gestatten, Ansprüche in seinem Namen geltend zu machen, noch Ansprüche an Dritte abtreten. Mit der Rückzahlung/Gutschrift des Aufpreises durch DHL an den Kunden wird DHL in vollem Umfang von seinen Verpflichtungen im Falle einer verspäteten Zustellung im Rahmen dieser Garantie entbunden.

F. Die Garantie gilt nicht in Fällen, in denen eine verspätete oder unterlassene Zustellung auf Umstände zurückzuführen ist, auf die DHL – wie in den Allgemeinen Transportbedingungen (AGB International und AGB National) von DHL dargestellt – keinen Einfluss hat, einschließlich Zollverzögerungen, falsche oder unvollständige Sendungsangaben bzw. Zustellungsanweisungen oder -informationen (wie zum Beispiel ein Postfach als Empfängeradresse, fehlende oder falsche Empfänger-Rufnummer) oder spätere Zustellung auf Wunsch des Empfängers, Sendungsumleitung oder ein außerordentlicher Verzollungsprozess oder die Nichterreichbarkeit bzw. Annahmeverweigerung des Empfängers oder dessen Zahlungsverweigerung der bei Zustellung ggf. geforderten Abgaben und Steuern.

G. Im Übrigen gelten alle sonstigen Bestimmungen der Allgemeinen Transportbedingungen (AGB International und AGB National) von DHL. Die Garantie kann von DHL jederzeit geändert oder aufgehoben werden. Eine Ankündigungsfrist von 14 Tagen wird eingehalten.

H. Bei einer besonders zeitkritischen Sendung, deren Verlust oder Verzögerung zu Folgeschäden führen kann, hat sich der Kunde zur Versicherung derartiger Risiken an seinen eigenen Versicherungsvertreter oder Versicherungsmakler zu wenden, da DHL hierfür keine Haftung übernimmt. Eine derartige Sendungsversicherung wird von DHL nicht bereitgestellt oder veranlasst.

I. Die Garantie gilt nicht für:

- i. Sendungen im Zusammenhang mit klinischen Versuchen, bei denen eine temperaturempfindliche Verpackung verwendet wird,
- ii. die Zuschläge für optionale Services, die mit der Sendung entgeltlich erbracht werden
- iii. vorübergehende Exporte oder Importe,
- iv. Sendungen mit wertvollem Inhalt, die offiziell verzollt werden müssen,
- v. Sendungen mit Packstücken, die, produktabhängig das definierte maximale Gewicht oder die definierte maximale Größe überschreiten, und/oder
- vi. Sendungen, die zulässiges Gefahrgut enthalten.

Service-Beschränkungen/Richtlinien

A. Die Services sind nur bei einer Beförderung von bestimmten Orten zu bestimmten Postleitzahlen (bzw. bestimmten Orten bei Ländern ohne Postleitzahlen) erhältlich.

B. Die Services werden nicht für Sendungen angeboten, die nach den Bestimmungen der Allgemeinen Transportbedingungen (AGB International und AGB National) von DHL von der

Annahme ausgeschlossen sind, oder bei denen sonstige von DHL vorgegebene Einschränkungen bezüglich Größe, Gewicht, Warenart oder Wert nicht eingehalten werden.

C. Um festzustellen, ob ein Service für eine bestimmte DHL Express Sendung zwischen einem bestimmten Abgangs- und Zielort oder in Verbindung mit einer bestimmten Leistungsoption (beispielsweise Samstagszustellung) erhältlich ist, wird auf die Website von DHL bzw. den DHL-Kundenservice verwiesen, wobei folgende Angaben erforderlich sind:

- die Abholadresse,
- die zu versendende Ware,
- (ggf.) ihr Zollwert,
- der Zeitpunkt (Tag und Uhrzeit), an dem die Sendung zur Abholung bereitsteht,
- der genaue Zielort einschließlich Postleitzahl,
- Gewicht der Sendung,
- die Abmessungen der Sendung,
- die Anzahl der Packstücke.

D. Der Absender hat den gewünschten Service auf dem Frachtbrief bzw. im elektronischen Versandlogistiksystem anzugeben und die DHL Express Sendung zu dem mit DHL vereinbarten Termin für DHL bereitzuhalten.

Nähere Auskünfte erteilt Ihr Kundenservice von DHL Express.