

# BEDINGUNGEN FÜR DIE GELD-ZURÜCK-GARANTIE BEI INTERNATIONALEN EXPRESS-SENDUNGEN

Die DHL Express Germany GmbH erstattet unter den nachfolgend beschriebenen Voraussetzungen auf Antrag des Kunden die Transportkosten oder erteilt eine entsprechende Gutschrift für **DHL EXPRESS 9:00, DHL IMPORT EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 10:30, DHL EXPRESS 12:00, DHL IMPORT EXPRESS 12:00, DHL EXPRESS WORLDWIDE** oder **DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE** Sendungen, sofern die betroffene Sendung nicht nach der für das Produkt grundsätzlich maßgeblichen Regellaufzeit ausgeliefert wurde.

## Für die Geld-zurück-Garantie von DHL Express gelten die folgenden Bedingungen:

A. Die Geld-zurück-Garantie gilt nur für die Produkte DHL EXPRESS 9:00, DHL IMPORT EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 10:30, DHL EXPRESS 12:00, und DHL IMPORT EXPRESS 12:00 sowie für DHL EXPRESS WORLDWIDE bzw. DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE innerhalb der Europäischen Union. DHL EXPRESS 9:00, DHL IMPORT EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 10:30, DHL EXPRESS 12:00 und DHL IMPORT EXPRESS 12:00 werden nur in bestimmte Postleitzahlgebiete angeboten. Die aktuellen Regellaufzeiten für die Postleitzahl des Empfängers und weitere Restriktionen in Bezug auf Gewichte und Abmessungen finden Sie im aktuellen DHL Express Servicehandbuch sowie im Internet unter [www.dhl.de/express](http://www.dhl.de/express). Die Buchung muss telefonisch über den DHL Express Kundenservice oder elektronisch über die Versandlogistiksysteme von DHL erfolgen. Die Geld-zurück-Garantie setzt folgende Angaben des Kunden voraus:

- Abholadresse
- Sendungsinhalt
- (falls zutreffend) Warenwert für die Verzollung
- Frühestmöglicher Abholzeitpunkt (Datum und Uhrzeit)
- Exakte Angabe der Empfängerdaten (Name, Anschrift einschließlich Postleitzahl)
- Gewicht
- Abmessungen
- Anzahl der Packstücke

Der Absender muss das gewünschte Produkt auf dem Frachtbrief oder im Versandlogistiksystem vermerken. Falls sich eine der Angaben des Kunden als unzutreffend erweist oder falls die Sendung ohne Verschulden von DHL Express später als zu der für die Abholung vereinbarten Zeit an DHL Express übergeben wird, gilt die Geld-zurück-Garantie nicht. Ohne die erforderlichen Angaben ist jede von DHL Express veröffentlichte oder vom DHL Express Kundenservice genannte Auslieferungszeit nur als Erfahrungswert und nicht als verbindliche Lieferfrist zu betrachten.

B. Die Geld-zurück-Garantie bezieht sich nur auf die Transportkosten (Basispreis des Produkts inkl. Zuschläge).

C. Bei aus mehreren Packstücken bestehenden Sendungen gilt die Geld-zurück-Garantie wie folgt: Wenn ein Packstück einer Sendung zu spät ausgeliefert wird, erfolgt die Erstattung oder Gutschrift in Höhe der für die gesamte Sendung maßgeblichen Transportkosten.

D. Der Kunde muss DHL Express jeden Anspruch wegen verspäteter Auslieferung schriftlich oder telefonisch innerhalb von 30 Kalendertagen nach dem Versanddatum anzeigen und folgende Angaben machen: Kundennummer (sofern vorhanden), Nummer des Frachtbriefes, Versanddatum und vollständige Empfängerdaten. Innerhalb von 30 Tagen nach einer solchen Anzeige wird DHL Express entweder

- dem Kunden eine Gutschrift erteilen oder den maßgeblichen Betrag erstatten, oder
- den Kunden darüber informieren, warum die Voraussetzungen für die Geld-zurück-Garantie nicht erfüllt sind, oder
- dem Kunden einen Nachweis über die pünktliche Auslieferung vorlegen.

Der Kunde ist nicht berechtigt seine Ansprüche gegenüber DHL Express an Dritte abzutreten. Mit der Erstattung/Gutschrift der Transportkosten des entsprechenden Produktes für DHL EXPRESS 9:00, DHL IMPORT EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 10:30, DHL EXPRESS 12:00, DHL IMPORT EXPRESS 12:00, DHL EXPRESS WORLDWIDE oder DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE Sendungen an den Kunden sind sämtliche Ansprüche aller Beteiligten aus der Geld-zurück-Garantie abgegolten. Im Falle der Geltendmachung eines Schadensersatzanspruches aufgrund Haftung wird der erstattete/gutgeschriebene Betrag aufgrund Geld-zurück-Garantie angerechnet.

## Die Geld-zurück-Garantie findet keine Anwendung auf

- A. Transport Collect-Sendungen, Special Clearance Services.
- B. Jumbo Box-Sendungen, Thermobox-Sendungen und andere Sendungen in von DHL Express bereitgestellten Spezialverpackungen, für die ein Sondertarif gilt.
- C. Beförderungskosten für zurückgeschickte Sendungen.
- D. Frachtgeschäft.
- E. den Aufpreis für optionale Services wie z.B. Samstagszustellung, Versicherung, etc.
- F. Steuern und Gebühren.
- G. verspätete oder nicht erfolgte Zustellung aufgrund von Umständen, die DHL Express gemäß den Allgemeinen Transportbedingungen nicht zu verantworten hat (z.B. „Höhere Gewalt“), einschließlich fehlerhafter oder unvollständiger Auslieferungsangaben (z.B. Postfach als Empfängeranschrift, fehlende oder falsche Telefonnummer des Empfängers, fehlende oder fehlerhafte Zolldokumentation) oder Nichterreichbarkeit oder Weigerung des Empfängers, die Sendung entgegenzunehmen, sowie jede Handlung oder Unterlassung einer Person, die weder in den Diensten von DHL steht noch Erfüllungsgehilfe von DHL ist (z. B. Absender, Empfänger, dritte Partei, Zoll- oder andere Beamte).
- H. gemäß den Allgemeinen Transportbedingungen DHL Worldwide Express von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen.

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Transportbedingungen DHL Worldwide Express. Die vorliegenden Bedingungen für die Geld-zurück-Garantie können jederzeit von DHL Express mit Wirkung für die Zukunft geändert werden.

Wenn ein Kunde eine extrem zeitkritische Sendung hat, deren Verlust oder Verzögerung zu Folgeschäden führen kann, muss der Kunde sich mit seiner eigenen Versicherung in Verbindung setzen, um solche Risiken zu versichern, da DHL Express keine derartige Haftung übernimmt. DHL Express unterhält keine diesbezügliche Versicherung und wird eine solche nicht abschließen.