

BEDINGUNGEN FÜR DIE GELD-ZURÜCK-GARANTIE BEI DHL EXPRESS

Stand: Januar 2011

Auf Verlangen des Kunden und vorbehaltlich der nachstehenden Einschränkungen gewährt DHL entweder eine Gutschrift oder eine Rückerstattung der vom Kunden für eine DHL EXPRESS Sendung gezahlten Beförderungsentgelte, wenn diese Sendung später als zu der von DHL zugesicherten Zustellzeit ausgeliefert wird.

Für die vollständige Gewährung der Geld-zurück-Garantie von DHL (nachstehend „Garantie“) gelten folgende Voraussetzungen:

- A. Die Garantie gilt nur für die Services
DHL SAME DAY,
DHL DOMESTIC SAME DAY,
DHL EXPRESS 9:00,
DHL IMPORT EXPRESS 9:00,
DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00,
DHL EXPRESS 10:30,
DHL IMPORT EXPRESS 10:30,
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30*,
DHL EXPRESS 12:00,
DHL IMPORT EXPRESS 12:00,
DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00,
DHL EXPRESS WORLDWIDE und
DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE
(nachstehend jeweils „Service“) sowie für
Sendungen, bei denen die in der nächsten Spalte
beschriebenen Leistungsbeschränkungen in
keiner Weise vorliegen.
- B. Bei den Services DHL EXPRESS WORLDWIDE
und DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE gilt
die Garantie nur für Sendungen, die zwischen
Ländern innerhalb der Europäischen Union
verschickt werden. Die Garantie gilt nicht für
die Same Day Services DHL JETLINE, DHL
SPRINTLINE und DHL SECURELINE.**
- C. Die Garantie wird auf die Beförderungsentgelte für
einen Service einschließlich Treibstoffzuschlag
angewandt. Dabei sind alle sonstigen Zahlbeträge
ausgeschlossen, insbesondere, jedoch nicht
ausschließlich Bußgelder, Steuern und sonstige
Abgaben und Beträge sowie
Beförderungsentgelte, die sich aus
zurückgesandten Sendungen ergeben.
- D. Bei Sendungen, die aus mehreren Packstücken
bestehen, gilt die Garantie für jedes Packstück der
Sendung. Kommt es bei einem oder mehreren
Packstücken aus dieser Sendung zu einer
verspäteten Zustellung, erfolgt die Erstattung oder
Gutschrift in Höhe der für die gesamte Sendung
maßgeblichen Transportkosten.
- E. Der Kunde hat etwaige Ansprüche wegen
verspäteter Zustellung schriftlich oder telefonisch
spätestens 14 Kalendertage nach dem Versand-
datum bei DHL geltend zu machen und dabei DHL
die Kundennummer (falls vorhanden), die Fracht-
briefnummer, das Versanddatum sowie sämtliche
Empfängerangaben mitzuteilen. Spätestens 30
Kalendertage nach einer derartigen Mitteilung
seitens des Kunden ist DHL verpflichtet, entweder
- dem Kunden eine Gutschrift zu erteilen oder den
Erstattungsbetrag zu erstatten, oder
 - den Kunden darüber zu informieren, warum die
Voraussetzungen für die Geld-zurück-Garantie
nicht erfüllt sind, oder
 - dem Kunden einen Nachweis über die pünktliche
Auslieferung vorzulegen.
- F. Der Kunde darf weder Dritten gestatten, in seinem
Namen Ansprüche geltend zu machen, noch
Ansprüche an Dritte abtreten.
Mit der Erstattung/Gutschrift der Transportkosten
an den Kunden durch DHL ist DHL von seinen
Verpflichtungen bei etwaigem Verzug im Rahmen
der Garantie vollständig entbunden.
- G. Die Garantie gilt nicht in Fällen, in denen eine
verspätete oder unterlassene Zustellung auf
Umstände außerhalb der Einflussmöglichkeiten
von DHL – wie in den allgemeinen
Transportbedingungen von DHL dargelegt –
zurückzuführen ist, wie Zollverzögerungen,
unrichtige oder unvollständige Sendungsangaben,
Auslieferungsanweisungen oder Angaben wie die
Nennung eines Postfachs als Empfängeranschrift,
eine fehlende oder unrichtige Empfänger-
Rufnummer, den Wunsch des Empfängers nach
verzögerter Auslieferung, Sendungsumleitung
oder nicht standardmäßigen Verzollungsleistun-
gen oder die Nichterreichbarkeit des Empfängers
oder dessen Weigerung, die Sendung
anzunehmen oder auf Verlangen Steuern und
Abgaben bei Zustellung zu zahlen.

* in Deutschland DHL DOMESTIC EXPRESS 10:00

BEDINGUNGEN FÜR DIE GELD-ZURÜCK-GARANTIE BEI DHL EXPRESS

Stand: Januar 2011

- H. Im Übrigen gelten alle sonstigen Bestimmungen der allgemeinen Transportbedingungen. Die Garantie kann von DHL jederzeit geändert oder aufgehoben werden.
- I. Bei einer extrem zeitempfindlichen 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.
- J. Die Garantie gilt nicht für
- (i) Sendungen im Zusammenhang mit klinischen Versuchen, bei denen eine temperaturempfindliche Verpackung verwendet wird, oder
 - (ii) die Zuschläge für optionale Services, die mit der Sendung entgeltlich erbracht werden.
- 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.
- E. Der Versender hat den gewünschten Service auf dem Frachtbrief bzw. im elektronischen Versandlogistiksystem anzugeben und die Sendung ist zu dem mit DHL vereinbarten Termin für DHL bereitzuhalten.

Nähere Auskünfte erteilt Ihr Kundenservice von DHL Express.

Leistungsbeschränkungen/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 Geld-zurück-Garantie ist nicht erhältlich für Sendungen, die gemäß Festlegung in den allgemeinen Transportbedingungen von DHL von der Annahme ausgeschlossen sind, und nicht für Sendungen, bei denen sonstige von DHL genannte Einschränkungen zu Abmessungen, Gewicht, Beschaffenheit des Inhalts oder zum Wert nicht eingehalten werden.
- C. Die Geld-zurück-Garantie gilt nicht (mit Ausnahme von DHL EXPRESS WORLDWIDE und DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE) für
- (i) vorübergehende Exporte oder Importe,
 - (ii) Sendungen mit hochwertigem Inhalt, für die eine amtliche Verzollung erforderlich ist, oder
 - (iii) Sendungen, die Packstücke mit Übergewicht (über 70 kg/150 lbs) oder Übergröße (über 120 cm Seitenlänge /48 Zoll) enthalten.
- D. Um festzustellen, ob ein Service für eine bestimmte 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