

# BEDINGUNGEN FÜR DIE GELD-ZURÜCK-GARANTIE FÜR DHL EXPRESS FILIALPRODUKTE UND ONLINE FRANKIERUNG

Stand: 01. Juli 2011

Diese Bedingungen gelten für Verträge mit der Deutschen Post AG und ihren verbundenen Unternehmen, nachfolgend „DHL Express“ genannt, über die unter Punkt A aufgeführten Produkte.

DHL Express erstattet unter den nachfolgend beschriebenen Voraussetzungen auf Antrag des Kunden die entrichteten Transportkosten (Basispreis und ggf. Zuschlag für Zeitoptionen), ohne dass es eines konkreten Schadensnachweises bedarf, sofern die fragliche Sendung verspätet, d.h. nach dem für den Service maßgeblichen Zeitpunkt ausgeliefert wird.

## Für die Gewährung der Geld-zurück-Garantie von DHL EXPRESS, die ggf. bei der Haftungssumme zur Anrechnung kommt, gelten folgende Voraussetzungen:

### A. Die Geld-zurück-Garantie gilt nur für folgende, nationale DHL Express-Produkte

- DHL EXPRESS BRIEF
- DHL EXPRESS BRIEF Prepaid
- DHL EXPRESS PAKET
- DHL EXPRESSMARKE Prepaid

B. Die Sendungen müssen über eine Filiale der Deutschen Post oder eine Partnerfiliale der Deutschen Post AG eingeliefert werden oder bei Abholung über die Online Frankierung beauftragt worden sein.

Die Geld-zurück-Garantie setzt folgende vollständigen und richtigen Angaben durch den Kunden voraus:

- Abholadresse oder Beleg der Filialeinlieferung
- Sendungsnummer
- Exakte Angabe der Empfängeradresse (einschließlich Straße, Hausnummer und Postleitzahl)

Der Absender muss gewünschte Services auf dem Frachtbrief oder im Versandlogistiksystem vermerken und/oder diese bei Filialeinlieferung ausdrücklich angeben.

Falls sich eine der Angaben des Kunden als unzutreffend und/oder nicht vollständig erweist oder falls die Sendung nach Ablauf der im Aushang der Filiale veröffentlichten Einlieferungsschlusszeit (spätester Übergabezeitpunkt für Sendungen je Tag an die Filiale) an eine Filiale der Deutschen Post oder eine Partnerfiliale der Deutschen Post AG übergeben wurde, gilt die Geld-zurück-Garantie nicht.

C. Die Geld-zurück-Garantie bezieht sich nur auf die für die beanstandete Sendung entrichteten Transportkosten (Basispreis und ggf. Aufpreis für Zeitoptionen).

D. Der Kunde muss DHL Express jeden Anspruch wegen verspäteter Auslieferung schriftlich oder telefonisch innerhalb von 21 Tagen nach der Ablieferung anzeigen und folgende Angaben machen: Kundennummer (sofern vorhanden), Sendungsnummer, Versanddatum und vollständige Empfängerdaten.

DHL Express wird 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, diese Geld-zurück-Garantie-Ansprüche an Dritte abzutreten. Mit Erstattung der Transportkosten für die beanstandete Sendung an den Kunden sind sämtliche Ansprüche aller Beteiligten aus der Geld-zurück-Garantie abgegolten.

### Die Geld-zurück-Garantie findet keine Anwendung z.B. auf:

- a. Verspätete oder nicht erfolgte Zustellung aufgrund von Umständen, die DHL Express gemäß den AGB nicht zu verantworten hat, einschließlich fehlerhafter oder unvollständiger Auslieferungsangaben (z.B. Postfach als Empfängeranschrift) oder wenn keine empfangsberechtigte Person angetroffen wird
- b. Sendungen, die (z.B. aufgrund äußerer Form oder Inhalte) gegen die gültigen AGB verstoßen
- c. Sendungen die unter § 2 der derzeit gültigen AGB Paket/Express National fallen (Verbotsgüter)

Im Übrigen gelten die AGB Paket/Express National.

Die vorliegenden Bedingungen für die Geld-zurück-Garantie, die dem Kunden ersparen, den Nachweis eines konkreten Verzögerungsschadens für die oben genannten Produkte führen zu müssen, können jederzeit von DHL Express einseitig unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen zum Monatsende mit Wirkung für die Zukunft geändert oder widerrufen werden.

Nähere Informationen erhalten Sie beim DHL Express Kundenservice unter 0180 5 345300-1 (14 Cent je angefangene Minute aus den deutschen Festnetzen; max. 42 ct je angefangene Minute aus den deutschen Mobilfunknetzen).