

## **BEDINGUNGEN FÜR DIE GELD-ZURÜCK-GARANTIE BEI DHL EXPRESS**

Vertragspartner ist die DHL Express Germany GmbH, Heinrich-Brüning-Straße 5, 53133 Bonn (nachfolgend „DHL“).

Auf Verlangen des Kunden und vorbehaltlich der nachstehenden Einschränkungen gewährt DHL entweder eine Gutschrift oder eine Rückerstattung des vom Kunden gezahlten Aufpreises für die Zeitoption („Premium“) einer DHL Express Sendung inkl. des entsprechenden Anteils des Treibstoffzuschlags, wenn diese Sendung später als zu der von DHL zugesicherten Zustellzeit ausgeliefert wird.

### **Für die Anwendbarkeit der Geld-zurück-Garantie von DHL (nachstehend „GzG“) gelten folgende Voraussetzungen:**

1. Die GzG gilt nur für die Services  
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,  
(nachstehend jeweils „Service“) sowie für DHL Express Sendungen, bei denen die im Folgenden beschriebenen Leistungsbeschränkungen in keiner Weise vorliegen.
2. Die GzG ist auf die einmalige Erstattung des Aufpreises für die Zeitoption („Premium“) einer DHL Express Sendung inkl. des entsprechenden Anteils des Treibstoffzuschlags beschränkt. Dabei sind alle sonstigen Zahlungsbeträge ausgeschlossen, insbesondere, jedoch nicht ausschließlich Bußgelder, Steuern und sonstige Abgaben und Beträge sowie Beförderungsentgelte, die sich aus zurückgesandten Sendungen ergeben.
3. Bei DHL Express Sendungen, die aus mehreren Packstücken bestehen, gilt die GzG bereits bei verspäteter Zustellung nur eines Packstücks.
4. 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. Innerhalb von 30 Kalendertagen nach einer derartigen Mitteilung 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 GzG nicht erfüllt sind, oder
  - dem Kunden einen Nachweis über die pünktliche Auslieferung vorzulegen.
5. Der Kunde darf weder Dritten gestatten, in seinem Namen Ansprüche geltend zu machen, noch Ansprüche an Dritte abtreten. Mit der Erstattung/Gutschrift des Premium Betrags an den Kunden durch DHL ist DHL von seinen Verpflichtungen bei etwaigem Verzug im Rahmen der GzG vollständig entbunden.
6. Die GzG gilt nicht in Fällen, in denen eine verspätete oder fehlgeschlagene Zustellung auf Umstände außerhalb der Einflussmöglichkeiten von DHL – wie in den für nationale Sendungen geltenden AGB Paket / Express National und den für internationale Sendungen geltenden allgemeinen Transportbedingungen (ATB) von DHL dargelegt – zurückzuführen ist, wie z. B. 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 Verzollungsleistungen oder die Nichterreichbarkeit des Empfängers oder dessen Weigerung, die Sendung anzunehmen oder auf



Verlangen Steuern und Abgaben bei Zustellung zu zahlen.

7. Im Übrigen gelten alle sonstigen Bestimmungen der AGB/ATB. Die GzG kann von DHL jederzeit geändert oder aufgehoben werden. Eine Ankündigungsfrist von 14 Tagen wird eingehalten.
8. 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.
9. Die GzG 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 hochwertigem Inhalt, für die eine amtliche Verzollung erforderlich ist,
  - v. Sendungen, die Packstücke mit Übergewicht (über 70 kg/150 lbs) oder Übergröße (über 120 cm Seitenlänge /48 Zoll) enthalten,
  - vi. Sendungen, die zugelassene Gefahrgüter beinhalten.

### **GzG-Beschränkungen / Richtlinien**

1. Die Services sind nur bei einer Beförderung von bestimmten Orten zu bestimmten Postleitzahlen

(bzw. bestimmten Orten bei Ländern ohne Postleitzahlen) erhältlich.

2. Die Services sind nicht erhältlich für DHL Express Sendungen, die gemäß Festlegung in den AGB/ATB der 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.

3. 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.

4. 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.**