

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

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:**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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. 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.
6. 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.
7. 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 Verzollungsleistungen oder die Nichterreichbarkeit des Empfängers oder dessen Weigerung, die Sendung anzunehmen oder auf Verlangen Steuern und Abgaben bei Zustellung zu zahlen.

8. Im Übrigen gelten alle sonstigen Bestimmungen der allgemeinen Transportbedingungen. Die Garantie kann von DHL jederzeit geändert oder aufgehoben werden.

9. 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.

10. 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.
- (iii) vorübergehende Exporte oder Importe,
- (iv) Sendungen mit hochwertigem Inhalt, für die eine amtliche Verzollung erforderlich ist, oder
- (v) Sendungen, die Packstücke mit Übergewicht (über 70 kg/150 lbs) oder Übergröße (über 120 cm Seitenlänge /48 Zoll) enthalten.

## Service-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 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.

3. Um festzustellen, ob ein Service für eine bestimmte Sendung zwischen einem bestimmten Abgangs- und Zielort oder in Verbindung mit einer bestimmten Leistungsoption (beispielsweise Samstagzustellung) 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 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.**