

ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER DHL PAKET AUSTRIA FÜR EMPFÄNGERSERVICES (AGB EMPFÄNGERSERVICES)

1 Geltungsbereich

(1) Auftragnehmer bzw. Weisungsnehmer im Rahmen dieser Allgemeinen Nutzungsbedingungen („AGB Empfängerservices“) ist die DHL Paket (Austria) GmbH, unter der Marke DHL handelnd und nachfolgend „DHL“ genannt. Auftraggeber bzw. Weisungsgeber sind Empfänger von Paketen mit Anschrift in Österreich, nachfolgend „Kunden“. Die Beförderung und Ablieferung dieser Pakete wurde durch Dritte („Absender“) mit DHL vereinbart.

(2) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB EMPFÄNGERSERVICES“) gelten zum einen für die Ablieferung von Paketen mit den Maßen von 15x11x1 cm bis 120x60x60 cm im Wege der Ausgabe in Paketshops und für die Ablieferung von Paketen mit den Maßen 15x11x1 cm bis 60x35x35 cm im Wege der Ausgabe an Packstationen durch die DHL. Bei diesen Paketen handelt es sich um solche, die auf Veranlassung des Kunden als Empfänger bereits vom jeweiligen Absender mit der Lieferanschrift einer Packstation oder eines Paketshops versehen wurden.

(3) Die AGB EMPFÄNGERSERVICES gelten zum anderen für die Erteilung von Weisungen an DHL durch den Kunden als Empfänger von Paketen im Rahmen der Zustelloptionen „Wunschtag“, „Wunschort“ und „Wunschnachbar“. Vorrangige (abweichende) Vereinbarungen mit dem jeweiligen Absender bleiben durch solche Weisungen unberührt.

(4) Soweit durch die AGB EMPFÄNGERSERVICES nichts anderes bestimmt ist, finden für Pakete die Allgemeinen Beförderungsbedingungen DHL PAKET AUSTRIA (AGB DHL PAKET AUSTRIA) in ihrer jeweils gültigen Fassung Anwendung. Die Anwendung abweichender Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Im Übrigen gilt österreichisches Frachtrecht.

2 Voraussetzungen; Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Voraussetzung für die Ausführung der Weisungen durch DHL ist bei den unter Abschnitt 1 Abs. 3 genannten Zustelloptionen die Mitteilung einer E-Mailadresse des Kunden, für die Nutzung der Packstation zusätzlich einer Mobilfunknummer des Kunden, über die er zum Zwecke der Erbringung der Leistungen von DHL und seiner notwendigen Mitwirkungshandlungen erreichbar ist.

(2) Der Kunde ist bei Weisung der Zustelloption „Wunschnachbar“ gemäß Ziffer 3 Abs. 5 selbst dafür verantwortlich, von der von ihm benannten Person (Wunschnachbar) das Einverständnis mit der Entgegennahme von Paketen einzuholen. Die DHL geht im Falle dieser Weisung davon aus, dass ein solches Einverständnis vorliegt.

3 Leistungen der DHL

(1) DHL befördert an den Kunden als Empfänger unter der Anschrift einer Packstation oder eines Paketshops gerichtete Pakete Dritter zum vereinbarten Ort und hält sie dort zur Abholung durch den Kunden bereit. Ist die Kapazität einer Packstation erschöpft, wird DHL die Pakete entweder zu einer anderen nahegelegenen Packstation oder einem Paketshop transportieren und dort für den Kunden bereithalten. Pakete mit dem Service „Nachnahme“ mit einem Nachnahmebetrag von mehr als 1500,- Euro, internationale Nachnahmen, Pakete, für die Zollgebühren zu entrichten sind oder für Selbstverzoller sowie nachentgeltpflichtige Pakete sind von dieser Zustelloption ausgenommen.

(2) DHL informiert den Kunden per E-Mail oder SMS über die Ankunft von Paketen in einer Packstation bzw. einem Paketshop gemäß Absatz 1. Die anschließende Ausgabe der Pakete an Packstationen erfolgt nur nach Eingabe der mTAN, die der Kunde dabei von DHL erhalten hat. Pakete mit dem Service „Nachnahme“ können nur dann an Packstationen abgeholt werden, wenn der Kunde nach den Bedingungen über das bargeldlose Bezahlen an automatisierten Kassen mit Bankomatkarte und dazugehöriger PIN den ausgewiesenen Nachnahmebetrag vor der Freigabe bezahlt. Eine Annahmeverweigerung ist nach dem Öffnen der Packstation ausgeschlossen, da in diesem Moment die Ablieferung durch Übergang des Pakets in die Obhut des Kunden als Empfänger bereits stattgefunden hat.

(3) Im Rahmen der Zustelloption „Wunschtag“ informiert DHL den Kunden über die bevorstehende Ablieferung von an ihn als Empfänger gerichteten Paketen Dritter per E-Mail. DHL nimmt daraufhin nach Weisung des Kunden einen Zustellversuch zu einem von ihm gewünschten Termin, dem sog. „Wunschtag“ (Dienstag bis Samstag), unter der auf den Paketen vom Absender angegebenen Anschrift vor. DHL unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, die Pakete am Wunschtag an den Kunden abzuliefern. Es kann von DHL aber nicht ausgeschlossen werden, dass in Einzelfällen der Zustellversuch an einem anderen Tag erfolgt. Ist die Zustellung nicht erfolgreich, wird das Paket entweder entsprechend Absatz 1 in einer Packstation oder einem Paketshop bereitgehalten oder sonst nach den AGB DHL PAKET AUSTRIA behandelt.

(4) Im Rahmen der Zustelloption „Wunschort“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete entgegennehmen und – sofern die Zustellung eines Pakets gegen Nachweis erfolgt – den Empfang in seinem Namen in Textform gegenüber dem Absender bestätigen. Kleinere (passende) Paketen dürfen in den Hausbriefkasten eingeworfen werden. Größere Paketen, die nicht in den Hausbriefkasten passen, sollen in der Regel an einer im Wunschort-Auftrag vom Kunden genannten Stelle abgelegt werden (Ablagestelle). Ausgenommen von der Entgegennahme und Ablage sind Pakete mit den Zusatzleistungen Nachnahme. Der Kunde sorgt dafür und versichert, dass die von ihm frei gewählte und angegebene Ablagestelle durch Dritte nicht einsehbar und nicht frei zugänglich ist. Die Zustellung der Pakete an andere empfangsberechtigte Personen (Ersatzempfänger etc.) sowie das Bereithalten zur Abholung in einem Paketshop bleibt der DHL unbeschadet des Auftrags zur Ablage am Wunschort in Ausnahmefällen vorbehalten. DHL wird von dieser Möglichkeit zumindest dann Gebrauch machen, wenn die Ablage aus Gründen nicht möglich ist, die sie selbst nicht zu vertreten hat (z.B. bei Unzugänglichkeit des Wunschortes).

(5) Im Rahmen der Zustelloption „Wunschnachbar“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete Dritter im Falle von dessen Abwesenheit in der Regel an einen von ihm angewiesenen Ersatzempfänger („Wunschnachbar“) abliefern. Dieser Ersatzempfänger muss sich in der unmittelbaren Nachbarschaft des Kunden befinden.

Die Zustellung der Pakete an andere empfangsberechtigte Personen (andere Ersatzempfänger etc.), die Ablage in Packstationen sowie das Bereithalten zur Abholung in einem Paketshop bleibt DHL unbeschadet des Auftrags zur Ablieferung an den Wunschnachbarn in Ausnahmefällen vorbehalten. DHL wird von dieser Option zumindest dann Gebrauch machen, wenn die Ablieferung an den Wunschnachbar aus Gründen nicht möglich ist, die sie selbst nicht zu vertreten hat (z.B. bei Abwesenheit des Wunschnachbarn).

Im Übrigen finden die Bestimmungen für Ersatzempfänger gemäß Abschnitt 5 der AGB DHL PAKET AUSTRIA in ihrer jeweils gültigen Fassung Anwendung.

(6) Im Rahmen der Zustelloption „Paketshop Direkt“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete Dritter in den vom Kunden gewünschten Paketshop befördern und dort zur Abholung für ihn bereithalten. Sollte eine Lagerung in dem gewünschten Paketshop ausnahmsweise nicht möglich sein (z.B. aufgrund von Renovierung, kurzfristiger Schließung etc.), ist DHL berechtigt, die Pakete zu einem anderen, nahegelegenen und geeigneten Paketshop zu transportieren und dort zur Abholung durch den Kunden bereithalten zu lassen. Die Pakete werden im Paketshop zehn Kalendertage ab dem Zeitpunkt der Benachrichtigung zur Abholung bereitgehalten. Für jeden Paketshop gelten individuelle örtliche Öffnungszeiten; diese sind ohne Gewähr auf den Internetseiten www.dhlpaket.at/paketshop einsehbar.

Zur Abholung der Pakete ist ein amtlicher Lichtbildausweis des Kunden notwendig. Bei der Abholung der Pakete durch Dritte (Bevollmächtigte) ist neben dem eigenen amtlichen Lichtbildausweis des Dritten zusätzlich eine Vollmacht des Kunden vorzulegen.

Ausgenommen von der Zustelloption „Paketshop Direkt“ sind Paketen mit der Zusatzleistung Nachnahme.

(7) Im Rahmen der Zustelloption „Packstation Direkt“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete Dritter in die vom Kunden gewünschte Packstation befördern und dort zur Abholung für ihn bereithalten. Sollte eine Lagerung in der gewünschten Packstation ausnahmsweise nicht möglich sein (z.B. aufgrund von Auslastung, technischer Störungen), ist DHL berechtigt, die Pakete zu einer anderen, nahegelegenen Packstation oder zu einem anderen geeigneten Paketshop zu transportieren und dort zur Abholung durch den Kunden bereithalten zu lassen. Die Pakete werden in der Packstation bzw. im Paketshop zehn Kalendertage ab dem Zeitpunkt der Benachrichtigung zur Abholung bereitgehalten.

(8) Im Rahmen des Services „DHL Zusteller Direkt“ bietet DHL dem Kunden als Empfänger von Paketen die Möglichkeit, den DHL-Zusteller während seiner Tour anzurufen und eine erneute Zustellung von Paketen zu vereinbaren. Der Service steht dem Kunden zur Verfügung, wenn Pakete nicht an der Haustür, beim Nachbarn oder am Ablageort zugestellt werden konnten. DHL ermöglicht eine Zustellung am selben Tag an der Haustür oder beim Nachbarn oder am Folgetag ebenfalls an der Haustür oder beim Nachbarn, sofern der DHL-Zusteller sich noch auf der Tour befindet oder das betreffende Paket noch nicht in einem Paketshop oder einer Packstation eingeliefert wurde. Der Empfänger hat keinen Anspruch auf Erbringung des Services. Es liegt im Ermessen des DHL-Zustellers, ob eine taggleiche Zustellung noch ermöglicht werden kann oder diese erst am Folgetag möglich ist. Alle anderen unter Abschnitt 3 vermerkten Zustelloptionen können nicht über den DHL-Zusteller beauftragt werden.

4 Haftung

(1) Die Haftung der DHL und des Kunden bestimmen sich vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Regelungen nach Abschnitt 7 der AGB DHL PAKET AUSTRIA.

(2) Für den Verlust oder die Beschädigung der Pakete nach der auftragsgemäß erfolgten Ablage am Wunschort bzw. nach der Übergabe an den Wunschnachbarn im Rahmen der Zustelloptionen gemäß Ziffer 3 Abs. 4 und 5 ist eine Haftung der DHL und ihrer Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen. Der Kunde und die ggf. von ihm vertretenen weiteren Empfänger stellen die DHL insoweit auch von Ansprüchen Dritter einschließlich des Absenders der jeweiligen Pakete frei. Haftungsausschluss und Haftungsfreistellung gelten nicht für Schäden, die auf eine Handlung oder Unterlassung zurückzuführen sind, die DHL oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, begangen hat; für Schäden, die auf das Verhalten von Erfüllungsgehilfen der DHL zurückzuführen sind, gilt dies nur, soweit diese Person in Ausführung ihrer Verrichtung gehandelt haben.

5. Entgelt

Die Leistungen von DHL nach diesen AGB (Zustelloptionen) sind entgeltfrei.

6 Datenschutz

DHL hat das Recht, von Kunden bereitgestellte Daten und/oder im Zusammenhang mit ihren Leistungen benötigte Daten zu erfassen, zu speichern und zu verarbeiten. DHL hat außerdem das Recht, Gerichten und Behörden (insbesondere Zollbehörden) im rechtlich festgelegten Umfang Daten mitzuteilen. Des Weiteren wahrt DHL das Postgeheimnis und den Datenschutz gemäß den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und der Datenschutzrichtlinie (Data Protection Policy) von Deutsche Post DHL, die unter www.dhlpaket.at/de/datenschutz eingesehen werden kann.