

# RETOURENERFASSUNG

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Gültig ab 01.12.2016

Gültig ab 01.12.2016

**INHALTSVERZEICHNIS**

1.	<b>Geltungsbereich und Rechtsgrundlage .....</b>	<b>2</b>
2.	<b>Vertragsverhältnis.....</b>	<b>2</b>
3.	<b>Dienstleistungsangebot der Post .....</b>	<b>2</b>
4.	<b>Leistungsablauf</b>	
5.	<b>Entgelt/Rechnungslegung .....</b>	<b>3</b>
6.	<b>Haftung.....</b>	<b>4</b>
7.	<b>Datenschutz</b>	
8.	<b>Kündigung .....</b>	<b>4</b>
9.	<b>Rechtsweg und Gerichtsstand.....</b>	<b>5</b>
10.	<b>Sonstige Bestimmungen .....</b>	<b>5</b>

## 1. Geltungsbereich und Rechtsgrundlage

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für die Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichische Post AG (im Folgenden „Post“) und ihren Kunden im Dienstleistungsbereich „Retourenerfassung“. Festgehalten wird, dass es sich bei dieser Leistung nicht um eine Leistung im Rahmen des Universaldienstes im Sinne des Postmarktgesetzes (PMG) idjgF handelt.

Die Geltung von Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen, etc. des Kunden ist ausdrücklich ausgeschlossen.

1.2 Die in Punkt 3. genannten Leistungen erbringt die Post nur für Unternehmer im Sinne des Bundesgesetzes über besondere zivilrechtliche Vorschriften für Unternehmen (Unternehmensgesetzbuch; BGBl I 120/2005 idjgF).

## 2. Vertragsverhältnis

2.1 Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Post kommt nach Maßgabe dieser AGB durch Annahme des Angebots der Post in schriftlicher Form durch firmenmäßige Zeichnung des Kunden und Eingang bei der Post innerhalb von 6 Wochen ab Angebotslegung zustande. Das schriftliche Angebot enthält den Leistungsumfang und die Entgelte. Nach Ablauf der Frist verliert das Angebot seine Gültigkeit.

## 3. Dienstleistungsangebot der Post

3.1 Im Rahmen der Retourenerfassung werden nicht zustellbare Sendungen automationsunterstützt erfasst (im Folgenden „Retouren“) und nach Wahl des Kunden entsorgt oder an ihn weitergeleitet.

3.2 Retouren mit dem Vermerk „**Retouren an Postfach 100, 1350 Wien**“ werden

- an diese Adresse gesammelt retourniert,
- die auf den Retouren vom Kunden angebrachte Kundennummer zwecks eindeutiger Zuordnung des Empfängers samt Retourengrund lt. Retourenvermerk der Post („rosa Zettel“, CN15) laufend automationsunterstützt erfasst,
- dem Kunden nach seiner Wahl täglich/wöchentlich/monatlich/nach Abschluss der Erfassung die Retourendaten entweder per e-mail übermittelt oder über den Post Transfer Server: <https://transfer.post.at> zum Download zur Verfügung gestellt sowie
- die Retouren wahlweise vernichtet oder dem Kunden an die von ihm gewünschte Adresse weitergeleitet.

3.3 Retouren mit dem Vermerk „**Retouren an Postfach 100, 1490 Wien**“ werden

- in den betrieblichen Abläufen priorisiert behandelt,
- an diese Adresse gesammelt retourniert,
- die auf den Retouren vom Kunden angebrachte Kundennummer zwecks eindeutiger Zuordnung des Empfängers samt Retourengrund lt. Retourenvermerk der Post („rosa Zettel“, CN15) laufend automationsunterstützt erfasst,
- dem Kunden nach seiner Wahl täglich/wöchentlich/monatlich/nach Abschluss der Erfassung die Retourendaten entweder per e-mail übermittelt oder über den Post Transfer Server: <https://transfer.post.at> zum Download zur Verfügung gestellt sowie
- die Retouren wahlweise vernichtet oder dem Kunden an die von ihm gewünschte Adresse weitergeleitet.

3.4 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Erfassung der Retourendaten, je nach vorhandenem Andruck auf der Sendung, in folgender Reihenfolge:

1. Datamatrix
2. Kundennummer
3. Name und Adresse

3.5 Für die Retourenerfassung geeignet sind:

- nicht bescheinigte Briefsendungen (mit Ausnahme von behördlichen Rückscheinbriefen, Warenproben, Bestellscheinen, Antwortsendungen) sowie
- Info.Mail und Sponsoring.Post-Sendungen sowie Zeitungen gemäß den jeweils anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils gültigen Fassung.

Sofern die Retouren nach der Erfassung vernichtet (Altpapier) werden sollen, dürfen Sendungen, die nicht ausschließlich aus Papier bestehen, nur zu max. 10 % aus anderen Stoffen bestehen.

3.6 Für den Fall der Vernichtung der Retouren (so weit der Kunde weder Absender noch Empfänger der Retoure ist) erklärt der Kunde ausdrücklich zur Beauftragung der Vernichtung beauftragt zu sein und die Post bei Inanspruchnahme durch Dritte schad- und klaglos zu halten.

3.7 Die Kundennummer kann numerisch, als Barcode oder als Datamatrix angeführt werden.

3.8 Der Retourenvermerk gemäß Pkt. 3.2 bzw. 3.3 muss gut sicht- und lesbar sein und ist im Anschriftenfeld über der Empfängeradresse anzu-

drucken. Am besten eignen sich einfache und klare Schrifttypen (ohne Serifen) wie Arial, Helvetica, Univers oder Futura in Fettschrift mit Schriftgrad 10 bis 12 Punkt.

- 3.9 Das Andrucken des Retourenvermerks gem. Pkt. 3.2 oder 3.3. gilt als Anbot des Absenders an die Post die Retourenfassung nach Maßgabe dieser Bestimmungen und zum jeweils aktuellen Entgelt durchzuführen und kommt durch Annahme bzw. Ausführung durch die Post der Vertrag zustande.
- 3.10 Retouren, die nicht an den Kunden zurückgegeben werden können, werden als unanbringlich behandelt. Unanbringliche Retouren werden nach Ablauf von sechs Monaten ab Feststellen der Unanbringlichkeit der Altpapierverwertung zugeführt, wenn sie keinen Verkaufswert haben. Anderenfalls werden diese Sendungen versteigert.  
Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass unanbringliche Retouren nach Ablauf einer sechsmonatigen Frist in das Eigentum der Post übergehen. Die Post ist berechtigt, den Inhalt der Retouren nach Eigentumsübergang zur Abdeckung sämtlicher Entgelte im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Leistungserbringung durch Versteigerung zu verwerten. Soweit der Kunde nicht Absender der Sendung ist, erklärt er sich ausdrücklich zur Abgabe dieser Erklärung berechtigt zu sein und hält die Post bei Inanspruchnahme durch Dritte schad- und klaglos.

#### 4. Leistungsablauf

- 4.1 Der Kunde übermittelt an das Adressmanagement der Post jeweils eine Woche vor dem Versand der Sendungen ein Auftragsavis zur Retourenfassung; diesem ist ein Sendungsmuster in elektronischer Form beizuschließen.
- 4.2 Erteilt der Kunde im Rahmen des Avisos oder über Datamatrix/Barcode der Sendungen der jeweiligen Auflieferung von der ursprünglichen Vereinbarung abweichende Anweisungen (z.B. Retournierung statt Vernichtung), so gehen diese Anweisungen vor.
- 4.3 Weicht das Sendungsmuster von den tatsächlichen Sendungen ab, ist die Post nicht verpflichtet, die Sendungen im Rahmen der Retourenfassung zu behandeln. Weiters kann die Post dem Kunden für die Bearbeitung oder die Retournierung der Sendungen zusätzliche Kosten verrechnen.
- 4.4 Die Post ist berechtigt, den Liefer- und Leistungsumfang einzuschränken soweit dies datenschutzrechtlich geboten ist und wird den Kunden darüber rechtzeitig informieren.

#### 5. Entgelt/Rechnungslegung

- 5.1 Dem Kunden wird das Entgelt gemäß Angebot in Rechnung gestellt. Alle Entgelte verstehen sich als Nettoentgelte, d.h. exklusive aller gesetzlich geschuldeten Steuern und Abgaben insbesondere der USt.
- 5.2 Die Post ist berechtigt, das vereinbarte Entgelt zu erhöhen und wird dies dem Kunden spätestens drei Monate im Vorhinein bekannt geben. In diesem Fall ist der Kunde zur Kündigung der Vereinbarung berechtigt. Erfolgt keine Kündigung binnen 14 Tagen ab Bekanntgabe des neuen Entgelts, so gilt die Zustimmung des Kunden zur Erhöhung als erteilt. Im Falle der Kündigung endet der Vertrag mit dem Tag vor Inkrafttreten der Entgelterhöhung.
- 5.3 Die Fälligkeit und Begleichung des Rechnungsbetrages richtet sich nach der mit der Post gesondert abgeschlossenen Stundungsvereinbarung; bei Nichtbestehen einer solchen Vereinbarung ist der jeweilige Rechnungsbetrag innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu überweisen. Bei Nichteinhaltung des Zahlungszieles ist die Post berechtigt, unter Vorbehalt der Geltendmachung eines weiteren Verzugs Schadens, insbesondere Bankspesen, Verzugszinsen in der Höhe des gesetzlichen Zinssatzes gemäß Unternehmensgesetzbuch (UGB) idGF zu verrechnen; als Bemessungsgrundlage gilt der nach Ablauf des Zahlungsziels offene Rechnungsbetrag. Die Post hat das Recht, sämtliche Mahn- und Inkassospesen, insbesondere diesbezüglich anfallende Anwaltskosten, dem Kunden in Rechnung zu stellen. Gerät ein Kunde mit der Zahlung über den Fälligkeitstermin hinaus in Zahlungsverzug, so ist die Post berechtigt, nach einmaliger schriftlicher Mahnung mit angemessener Fristsetzung, bis zur Beendigung des Zahlungsverzuges die Erfassung von Retouren einzustellen.
- 5.4 Für den Fall, dass die Entgelte im Rahmen des SEPA-Lastschriftverfahrens (SEPA CORE) oder des SEPA-Firmenlastschriftverfahrens (SEPA B2B) von der Post von dem vom Kunden angegebenen Konto abgebucht werden, erfolgt die Vorabankündigung (Pre-Notifikation) seitens der Post spätestens einen Tag vor Abbuchung.
- 5.5 Einwendungen gegen in Rechnung gestellte Entgeltforderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Monaten ab Rechnungsdatum schriftlich bei der Post zu erheben, anderenfalls gilt die Entgeltforderung der Post als anerkannt. Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages.

## 6. Haftung

### 6.1 Gewährleistung

Ansprüche aufgrund von Mängeln, die die Tauglichkeit der Leistung nicht oder nur unerheblich beeinträchtigen, bestehen nicht. Der Kunde hat allfällige Reklamationen unverzüglich, jedenfalls jedoch innerhalb von sieben Kalendertagen nach Leistung durch die Post schriftlich, bei sonstigem Verlust der Gewährleistungsansprüche und Schadenersatzansprüche wegen des Mangels selbst, geltend zu machen und zu begründen.

Bei berechtigter und rechtzeitiger Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Post zwei Verbesserungsversuche zustehen und der Kunde der Post alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Post ist berechtigt, die Verbesserung der Leistung zu verweigern, wenn diese unmöglich ist, oder für die Post mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. In diesem Fall oder nach Scheitern der Verbesserungsversuche stehen dem Kunden die gesetzlichen Wandlungs- oder Minderungsrechte zu. Macht der Kunde in diesem Falle von seinem Recht auf Herabsetzung des Entgeltes oder Vertragsrücktritt keinen Gebrauch, so kann die Post ihrerseits vom Vertrag zurücktreten.

Die Beweislastumkehr gemäß § 924 ABGB zu Lasten der Post ist ausgeschlossen. Das Vorliegen des Mangels im Übergabezeitpunkt, der Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge sind vom Kunden zu beweisen.

6.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Monate ab Lieferung/Leistung.

6.3 Fälle höherer Gewalt – als solche gelten die Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung nicht verhindert werden können - suspendieren die Vertragsverpflichtungen der Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung. Überschreiten die daraus folgenden Verzögerungen den Zeitraum von acht Wochen, so sind beide Vertragspartner berechtigt, hinsichtlich des betroffenen Leistungsumfanges vom Vertrag zurückzutreten. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Als höhere Gewalt gelten auch die von der Post nicht verschuldeten Folgen eines Arbeitskampfes bei der Post oder einem Dritten, sofern sich dadurch Auswirkungen auf die Leistung der Post ergeben.

6.4 Der Kunde ist für die von ihm eingesetzten Geräte (Hardware und Software) und ihre Tauglichkeit zur Datenübertragung mit der Post allein verantwortlich. Ein Ausfall seiner Geräte entbindet nicht von der Zahlungsverpflichtung.

### 6.5 Schadenersatz

Die Post haftet dem Kunden nur für Schäden, die durch ihr vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten entstanden sind. Der Schadenersatz ist in jedem Fall mit der Höhe des vereinbarten Entgelts, maximal jedoch mit EUR 3.000,00 begrenzt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

Der Ersatz von – sonstigen - mittelbaren Schäden, entgangenem Gewinn, (Mangel)Folgeschäden, Verzugsschäden, Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen oder Umsätzen, Zinsverlusten, von Schäden aus Ansprüchen Dritter, etc. ist jedenfalls – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

6.6 Die Gefahr des Verlustes von Daten trägt der Kunde.

6.8 Die Post leistet keine Gewähr für die ständige Verfügbarkeit des Servers und haftet nicht für dessen Nichtverfügbarkeit.

## 7. Datenschutz

7.1 Die Post hält die Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Schutz personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz 2000 – DSG; BGBl. I 165/1999 idjF, im Folgenden „DSG“) ein, insbesondere wahrt sie das Datengeheimnis im Sinn des § 15 DSG 2000.

7.2 Die Post erklärt, dass sie gemäß § 14 DSG idjF die erforderlichen Datensicherheitsmaßnahmen getroffen hat, um sicherzustellen, dass Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung und vor Verlust geschützt sind, ihre Verwendung ordnungsgemäß erfolgt und dass die Daten unbefugten Dritten nicht zugänglich sind.

7.3 Der Kunde ist seinerseits verpflichtet, die Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Schutz personenbezogener Daten (DSG) einzuhalten und hält die Post bei einer Inanspruchnahme durch Dritte zur Gänze schad- und klaglos.

## 8. Kündigung

8.1 Wurde der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, so kann dieser von jeder Vertragspartei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten mittels eingeschriebenen Briefes zu jedem Quartalsende (somit zum 31.03., 30.06., 30.09. und 31.12.) gekündigt werden. Für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist das Datum des Postaufgabestempels maßgeblich. Für befristet abgeschlossene Verträge ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

- 8.2 Beide Vertragsparteien sind zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung aus wichtigem Grund berechtigt.

Die Post hat in diesem Sinne das Recht, das Vertragsverhältnis vorzeitig mit sofortiger Wirkung aufzulösen, insbesondere wenn

- der Kunde gegenüber der Post mit Zahlungsverpflichtungen nach erfolgloser Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen im Verzug ist;
- hinsichtlich des Kunden ein Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird;
- wenn vereinbarte Leistungen nicht oder trotz schriftlicher Aufforderung mangelhaft erbracht werden
- der Kunde gröblich oder wiederholt sonstige wesentliche vertragliche Pflichten verletzt
- wenn die Post das Produkt „Retourenfassung“ nicht mehr anbietet.

## **9. Rechtsweg und Gerichtsstand**

- 9.1 Sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit der Vereinbarung unterliegen österreichischem Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.
- 9.2 Ausschließlicher Gerichtsstand ist das für 1030 Wien sachlich zuständige Gericht.

## **10. Sonstige Bestimmungen**

- 10.1 Jede Aufrechnung oder Zurückbehaltung durch den Kunden ist ausgeschlossen, es sei denn, dass die Post der Aufrechnung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 10.2 Rechte aus oder im Zusammenhang mit dem abgeschlossenen Vertrag können nur mit vorgängiger ausdrücklicher und schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten werden.
- 10.3 Die Post ist berechtigt, sich zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen gegenüber dem Kunden Dritter zu bedienen.
- 10.4 Verbindlich ist nur was schriftlich vereinbart ist, es gelten keine mündlichen Nebenabreden.
- 10.5 Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertrag gehen auf die jeweiligen Rechtsnachfolger der Vertragsparteien über.
- 10.6 Sollten Teile dieser AGB rechtsunwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle rechtsunwirksamer Tei-

le dieser AGB treten jene für die Post günstigsten rechtswirksamen Bestimmungen ein, die den unwirksamen Bestimmungen in ihrem wirtschaftlichen Ergebnis am nächsten kommen.

Österreichische Post AG

Postkundenservice  
Business-Hotline: 0800 212 212

[www.post.at/kundenservice](http://www.post.at/kundenservice)

Unternehmenszentrale Brief,  
Werbepost & Filialen  
Rochusplatz 1, 1030 Wien

[www.post.at](http://www.post.at) | [www.post.at/adresscheck](http://www.post.at/adresscheck)

Rechtsform: Aktiengesellschaft  
Sitz in politischer Gemeinde Wien  
FN 180219d des Handelsgerichts Wien