

# ABHOLSERVICE FÜR PRIVATKUNDEN

## BESONDERE BEDINGUNGEN

Gültig ab 01.02.2018

# BESONDERE BEDINGUNGEN ABHOLSERVICE FÜR PRIVATKUNDEN

## BESONDERE BEDINGUNGEN ABHOLSERVICE FÜR PRIVATKUNDEN

Gültig ab 01.02.2018

(Ausgabe Nr. 1/2018)

### INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>Geltungsbereich</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Dienstleistungsangebot</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Produkte für das Abholservice</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Entgelt</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Bezahlung</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Auftragsannahme und -bestätigung</b> .....	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>Abholbedingungen</b> .....	<b>3</b>
<b>8</b>	<b>Abholbestätigung</b> .....	<b>3</b>
<b>9</b>	<b>Vertragsverhältnis</b> .....	<b>3</b>
9.1	Beförderungsart .....	4
9.2	Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen .....	4
9.3	Verpackung und Verschluss .....	4
9.4	Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben.....	4
<b>10</b>	<b>Haftung</b> .....	<b>4</b>
10.1	Haftung der Post .....	4
10.2	Haftungsausschluss .....	5
10.3	Haftung des Absenders .....	5
<b>11</b>	<b>Rücktrittsrecht</b> .....	<b>5</b>
<b>12</b>	<b>Datenschutz</b> .....	<b>5</b>
<b>13</b>	<b>Sonstiges</b> .....	<b>5</b>

# BESONDERE BEDINGUNGEN ABHOLSERVICE FÜR PRIVATKUNDEN

## 1 Geltungsbereich

Diese besonderen Bedingungen (im Folgenden: BB) gelten für die Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichischen Post AG (im Folgenden: Post) und ihren Privatkunden, die das „Abholservice für Privatkunden“ nutzen. Es handelt sich hierbei nicht um eine Dienstleistung im Rahmen des gesetzlich vorgesehenen Universaldienstes.

## 2 Dienstleistungsangebot

Unter [www.post.at](http://www.post.at) registrierte Privatkunden der Post (im Folgenden „SSO-Kunden“ bzw. „Kunde“) haben die Möglichkeit, online im Rahmen der Online Services einen Abholauftrag für Pakete zu erteilen. Es ist ein Abholauftrag pro Werktag (Montag bis Freitag) und SSO Kunde zulässig. Es werden beim Abholservice bis zu drei Kolli (Pakete) pro Auftrag abgeholt.

Der Kunde wählt online die gewünschte Abholadresse (SSO Hauptadresse oder SSO Nebenadresse oder einen Wunschort (z.B. Post-Flexibox) an der SSO Haupt- / Nebenadresse) aus und akzeptiert das online vorgeschlagene Zeitfenster für den gewählten Abholtag.

## 3 Produkte für das Abholservice.

Von der Post werden bis zu drei Kolli abgeholt, die mit

- Paketmarke (Paketmarke online, Paketmarke aus dem Frankierautomaten),
- einem gültige Retourenlabel von einem Versandhändler (Versandhandelsretoure),
- einem mit „Easy Return Solution“ der Post erstellten Retourenlabel oder
- einem Hermes Retourenlabel

versehen sind.

## 4 Entgelt

Für das „Abholservice für Privatkunden“ ist das am Tag der Auftragserteilung gültige sowie online angezeigte Entgelt zu entrichten. Das Entgelt versteht sich als Bruttoentgelt inklusive aller gesetzlich geschuldeten Steuern und Abgaben und versteht sich für Abholung von bis zu 3 Kolli an der vom Kunden ausgewählten Abholadresse innerhalb des ausgewählten Zeitfensters.

## 5 Bezahlung

Die Bezahlung des Entgelts für das Abholservice kann mittels einer auf den Internetseiten [www.post.at](http://www.post.at) angegebenen Bezahlungsmöglichkeit oder mittels eines von der Post unentgeltlich zur Verfügung gestellten Gutscheincodes erfolgen.

Erfolgt die Zahlung per Kreditkarte ist der Kunde verpflichtet, für eine den Einzug des jeweiligen Rechnungsbetrages ausreichende Deckung der angegebenen Karte zu sorgen.

Eventuell anfallende Überweisungs- und Bankspesen sowie allfällige Internet-Onlinegebühren sind vom Kunden zu tragen.

## 6 Auftragsannahme und -bestätigung

Die Erteilung des Abholauftrages des Kunden stellt ein Angebot an die Post zum Abschluss eines Vertrages dar. Der Vertrag kommt erst mit ausdrücklicher schriftlicher Annahme des Abholauftrages des Kunden durch die Post durch Übersenden der Auftragsbestätigung per E-Mail zustande. Die Post ist ausdrücklich nicht verpflichtet, einlangende Vertragsangebote anzunehmen. Lehnt die Post ein einlangendes Vertragsangebot ab, so teilt sie dies dem Kunden ohne Angabe von Gründen schriftlich (per E-Mail) mit.

## 7 Abholbedingungen

Die bis zu drei Kolli müssen im vereinbarten Zeitraum abholbereit, d.h. ordnungsgemäß verpackt und mit einer Paketmarke oder einem Retourenlabel versehen sein. Bei Paketen mit Paketmarke sind die AGB Paketmarke ([www.post.at/agn](http://www.post.at/agn)) der Post zu beachten. Nur bei der Abholung aus der Post-Flexibox oder einem anderen im Rahmen der Bestellung ausgewählten Wunsch-Abstellort ist eine persönliche Übergabe nicht erforderlich.

Beschädigte Pakete sowie Pakete, die auf der Post-Flexibox liegen, werden nicht mitgenommen.

Es erfolgt ein Abholversuch im vereinbarten Zeitraum.

## 8 Abholbestätigung

Die Abholbestätigung wird dem Kunden an die E-Mail-Adresse seiner Registrierung für die Online-Services zugeschickt. Diese enthält die konkreten Sendungsnummern der Sendungen, die im Zuge der Abholung mitgenommen wurden. Etwaige Übermengen (mehr als 3 Kolli) werden nicht berücksichtigt und können nicht abgeholt bzw. mitgenommen werden.

## 9 Vertragsverhältnis

Die Post schließt mit dem Kunden auf Basis dieser BB eine Vereinbarung ab. Entspricht eine Sendung nicht den Bestimmungen dieser BB, liegt es im Ermessen der Post die Annahme zu verweigern oder eine sich bereits in Gewahrsam

## BESONDERE BEDINGUNGEN ABHOLSERVICE FÜR PRIVATKUNDEN

der Post befindliche Sendung auf Kosten des Kunden weiterzubefördern oder auf seine Kosten zurückzugeben/zurückzusenden.

### 9.1 Beförderungsart

Die Post holt die jeweiligen Sendungen an der Abholadresse ab und bringt diese taggleich zu einem postalischen Zugangspunkt der Post. Nach Übergabe der abgeholten Sendungen am Zugangspunkt erfolgt die Beförderung und Zustellung der Sendung auf Basis der produktspezifischen AGB für die Retouren bzw. der AGB Paketmarke der Post idjgF. Der Haftungsübergang für die Sendungen beginnt mit dem Zeitpunkt der Abholung.

### 9.2 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen

Ohne gesonderte Vereinbarung sind vom Abholservice ausgeschlossen:

- Sendungen von Businessadressen;
- alle anderen Produkte als im Punkt 3 genannt;
- alle verbotenen Inhalte gemäß AGB Paketmarke

### 9.3 Verpackung und Verschluss

Der Kunde ist verpflichtet, für eine geeignete Transportverpackung (= Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen. Die Verpackung und der Verschluss müssen den Inhalt während des gesamten Beförderungslaufes wirksam gegen Verlust und Beschädigung sowie gegen Beanspruchungen, denen das Gut während des Transports und des mechanischen Umschlages insbesondere durch Druck, Stoß oder Fall üblicherweise ausgesetzt ist, schützen. Die Verpackung darf keinen Rückschluss auf Art und Wert des Inhaltes zulassen und muss verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spuren des Eingriffes zu hinterlassen.

### 9.4 Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben

Auf den Sendungen muss auf der größten Fläche der jeweiligen Sendung eine gültige Paketmarke oder ein gültiger Retourenlabel angebracht sein.

## 10 Haftung

### 10.1 Haftung der Post

Wird das Abholservice nicht oder mangelhaft erfüllt, so hat der Kunde aus dem Titel der Gewährleistung (verschuldensunabhängige Haftung wegen Nichterfüllung bzw. Schlechterfüllung) Anspruch auf Rückerstattung des Entgelts für jenen Auftrag, welcher nicht bzw. mangelhaft erbracht wurde. Bei Verwendung eines unentgeltlichen Gutscheincodes ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

Die Post haftet nach den Bestimmungen der CMR für Verlust und Beschädigung der Pakete während des Obhutzeitraumes (Abholung bis Übergabe am postalischen Zugangspunkt) sowie Überschreitung der Lieferfrist.

Eine anspruchsbegründende Überschreitung der Lieferfrist liegt vor, wenn abgeholte Pakete nicht taggleich am postalischen Zugangspunkt zur weiteren Beförderung übergeben werden. Diese Frist erhöht sich auf das Doppelte, wenn die Verzögerung auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z.B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist. Die Frist wird auch durch alle vom Parteiwillen unabhängigen Umstände, wie z.B. Fälle höherer Gewalt, unvorhersehbare Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Verkehrsbehinderungen, Transportunfälle oder Arbeitskonflikte um die Dauer einer solchen Behinderung verlängert.

Eine starke Beschädigung gilt als nachweislich gegeben, wenn das Paket durch diese Schäden unbrauchbar, unleserlich etc. wird. Beschädigungen, die durch den ordnungsgemäßen und üblichen Transport, die ordnungsgemäße und übliche Bearbeitung bzw. Verladung bedingt sind, begründen keinerlei Ansprüche. Ebenso gilt eine Beschädigung allein der Verpackung nicht als anspruchsbegründende Beschädigung.

Bei Verlust wird der Wert des Gutes am Ort und zur Zeit der Aufgabe, bei Beschädigung der Betrag der Wertminderung, jeweils aber nur bis zu den nachfolgend angeführten Höchstbeträgen ersetzt.

Die Entschädigung ist - gemäß Art 23 und 25 CMR - beschränkt wie folgt:

- bei Verlust mit maximal 8,33 SZR für jedes fehlende Kilogramm Rohgewicht,
- bei Beschädigung maximal mit dem Betrag, der bei gänzlichem bzw. teilweisem Verlust zu zahlen wäre,
- bei Schäden, die nachweislich durch eine Überschreitung der Lieferfrist entstanden sind, mit der Höhe des für die Beförderung (Abholung) entrichteten Entgelts.

Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die Post für von ihr oder von ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden bei Paketen über die Haftungsgrenze gemäß Punkt 9.1, 6. Absatz hinaus bis zu maximal einem Betrag von EUR 510,00.

Eine darüber hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Absender ist, soweit dem nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, ausgeschlossen.

## BESONDERE BEDINGUNGEN ABHOLSERVICE FÜR PRIVATKUNDEN

Für nicht durch die CMR geregelte Schäden ist die Haftung der Post für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Personenschäden; die Post haftet weiters nur für unmittelbare Schäden bis zu einem Betrag von EUR 510,00; eine darüber hinausgehende Haftung, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Absender ist, soweit dem nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, ausgeschlossen.

Die Post haftet nicht für Verluste oder Beschädigungen an Paketen, die außerhalb des Obhutzeitraumes (Abholung bis Übergabe am postalischen Zugangspunkt) eintreten.

### 10.2 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf mangelhafte Verpackung, die natürliche Beschaffenheit der beförderten Sache oder ein Verschulden des Kunden zurückzuführen ist;
- der Inhalt des Paketes unter eines der in Punkt 3 angeführten Verbote fällt oder das Paket von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist;
- der Kunde (Absender) in der Absicht eine Entschädigungsleistung zu erhalten, mutmaßlich betrügerische Handlungen gesetzt hat;
- in Fällen von Leistungsstörungen bzw. Leistungsausfall wegen unvorhersehbarer Ereignisse oder höherer Gewalt. Höhere Gewalt umfasst v.a. Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Feuer, Sabotage, Streik bzw. Arbeitskämpfmaßnahmen, Aussperrung, Stromausfall, externer Ausfall oder Störung von Kommunikationsnetzen.

### 10.3 Haftung des Absenders

Der Kunde haftet für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen die infolge der Versendung von, von der Beförderung ausgeschlossenen Sachen oder infolge Nichtbeachtung dieser Besonderen Bedingungen entstanden sind und hat der Post mindestens ein Drittel des vereinbarten Entgelts als Aufwandsentschädigung zu leisten. Die Geltendmachung darüber hinausgehender Schäden, Kosten (insbesondere besonderer Transportkosten) und Aufwendungen bleibt der Post vorbehalten. Der Kunde hält die Post hinsichtlich Ansprüchen Dritter schad- und klaglos. Die Annahme eines solchen Paketes durch die Post befreit den Kunden nicht von seiner Haftung.

Der Kunde haftet durch drei Jahre, vom Tag der Abholung des Paketes an, für nicht entrichtete Entgelte (z.B. Unterfrankierung) sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung für den Kunden ausgelegt hat. Die Verjährungsfrist ist unterbrochen, wenn die Post die nicht entrichteten Entgelte bzw. die oben genannten Beträge innerhalb dieser Frist außergerichtlich gegenüber dem Kunden geltend macht. Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Ansprüche der Post das Paket zurückzubehalten und durch öffentliche Versteigerung zu verwerten, wenn die Zahlung der auf dem Paket lastenden Entgelte oder Auslagen vom Kunden (Absender) und/oder vom Empfänger verweigert wird.

### 11 Rücktrittsrecht

Das Rücktrittsrecht ist ausgeschlossen, da für die Beförderung des Pakets im Rahmen des Abholservice ein bestimmter Zeitraum vertraglich vorgesehen ist (§ 18 (1) Z 10 Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz-FAGG).

### 12 Datenschutz

Alle vom Kunden angegebenen Daten werden von der Post zum Zweck der Geschäftsabwicklung verwendet und streng vertraulich behandelt. Die Post hält die rechtlichen Bestimmungen, insbesondere das Datenschutzrecht und die EU Datenschutzgrundverordnung, ein.

### 13 Sonstiges

Für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

Bei Klagen gegen Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich haben oder in Österreich beschäftigt sind, ist das Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthalts oder des Ortes der Beschäftigung zuständig.

Soweit eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein sollte, wird hierdurch die Geltung der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Sinn möglichst nahe kommt.

## **Österreichische Post AG**

### **Postkundenservice**

Hotline Tel.: 0800 010 100

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

Unternehmenszentrale Paketlogistik Österreich

Rochusplatz 1, 1030 Wien

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

Rechtsform: Aktiengesellschaft

Sitz in politischer Gemeinde Wien

FN 180219d des Handelsgerichts Wien

Druck- und Satzfehler vorbehalten.

WENN'S WIRKLICH WICHTIG IST,  
DANN LIEBER MIT DER POST.  **Post**