

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 des vom Kunden für eine DHL Express-Sendung gezahlten Aufpreises, wenn diese Sendung nicht innerhalb der von DHL zugesicherten Zustellzeit ausgeliefert wird.

Die Geld-zurück-Garantie (nachstehend „Garantie“) von DHL unterliegt den folgenden Bedingungen:

A. Die Garantie gilt nur für die folgenden 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 nur für Sendungen, auf die keine der hier beschriebenen Leistungsbeschränkungen zutrifft.

- B. Die Garantie bezieht sich nur auf den Aufpreis den der Kunde zusätzlich zu dem für einen normalen Zustelldienst bis Tagesende (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE oder bei Inlandssendungen DHL DOMESTIC EXPRESS) zahlbaren Beförderungsentgelt entrichtet. Alle sonstigen Zahlungsbeträge, insbesondere Bußgelder, Steuern oder andere Abgaben bzw. Beträge (wie zum Beispiel Treibstoffzuschläge) sowie Beförderungsentgelte für Rücksendungen sind von dieser Garantie ausgeschlossen.
- C. Bei Sendungen, die aus mehreren Packstücken bestehen, gilt die Garantie für jedes Packstück der Sendung. Sollte es bei einem oder mehreren Packstücken einer Sendung zu einer verspäteten Zustellung kommen, so erfolgt die Gutschrift oder Rückzahlung in Höhe der für die gesamte Sendung maßgeblichen Kosten.
- D. Der Kunde hat etwaige Ansprüche aufgrund einer verspäteten Zustellung innerhalb von 14 Kalendertagen nach dem Versanddatum schriftlich oder telefonisch gegenüber DHL geltend zu machen und DHL dabei die Kundennummer (falls vorhanden), die Frachtbriefnummer, das Versanddatum sowie alle Empfängerangaben mitzuteilen. DHL ist verpflichtet, spätestens 30 Kalendertage nach einer derartigen Mitteilung durch den Kunden entweder:
- dem Kunden eine Gutschrift zu erteilen bzw. den entsprechenden Betrag zu erstatten, oder
 - den Kunden darüber zu informieren, warum die Geld-zurück-Garantie in dem jeweiligen Fall aufgrund der bestehenden Einschränkungen und Ausschlüsse nicht zutrifft, oder
 - dem Kunden einen Nachweis über die zeitgerechte Auslieferung vorzulegen.
- E. Der Kunde darf weder Dritten gestatten, Ansprüche in seinem Namen geltend zu machen, noch Ansprüche an Dritte abtreten. Mit der Rückzahlung/Gutschrift des Aufpreises durch DHL an den Kunden wird DHL in vollem Umfang von seinen Verpflichtungen im Falle einer verspäteten Zustellung im Rahmen dieser Garantie entbunden.
- F. 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.
- G. Im Übrigen gelten alle sonstigen Bestimmungen der allgemeinen Transportbedingungen. Die Garantie kann von DHL jederzeit geändert oder aufgehoben werden.
- H. 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.

I. 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 wertvollem Inhalt, die offiziell verzollt werden müssen,
- (v) Sendungen, die übergewichtige (über 70 kg/150 lbs) oder übergroße (mehr als 120 cm/48 Zoll Seitenlänge) Packstücke enthalten oder auf Paletten eingeliefert werden, und/oder
- (vi) Sendungen, die zulässiges Gefahrgut enthalten.

Leistungsbeschränkungen/Richtlinien

- A. Die Services sind nur bei einer Beförderung von bestimmten Orten zu bestimmten Postleitzahlen (bzw. bestimmten Orten bei Ländern ohne Postleitzahlen) erhältlich.
- B. Die Geld-zurück-Garantie ist 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.
- C. Um festzustellen, ob ein Service für eine bestimmte 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.
- D. 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 lokaler Kundenservice von DHL Express.