

---

# PAKETMARKE

## Allgemeine Geschäftsbedingungen



---

Gültig ab 01.02.2020



## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN PAKETMARKE

Gültig ab 01.02.2020

(Ausgabe Nr. 1/2020)

### INHALT

<b>1</b>	<b>Geltungsbereich</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Vertragsverhältnis</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Paketmarke aus dem Frankierautomaten</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Leistungsgegenstand Online Paketmarke</b> .....	<b>3</b>
4.1	Express Paketmarke .....	3
<b>5</b>	<b>Gültigkeit und Verwendung</b> .....	<b>4</b>
5.1	Entgelte, Höchstgewicht, Maße .....	4
<b>6</b>	<b>Erstellung und Druck der Online Paketmarke</b> .....	<b>5</b>
6.1	Bezahlung bei der Online Paketmarke.....	5
<b>7</b>	<b>Pflichten des Kunden</b> .....	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>Von der Beförderung ausgeschlossen</b> .....	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>Verpackung</b> .....	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>Freimachung mittels Paketmarke</b> .....	<b>7</b>
<b>11</b>	<b>Aufgabe</b> .....	<b>7</b>
<b>12</b>	<b>Zusatzleistungen Österreich</b> .....	<b>7</b>
12.1	Persönliche Zustellung.....	7
12.2	Empfänger-Info per E-Mail.....	7
12.3	Wunsch-Postfiliale / Wunsch-Abholstation.....	7
<b>13</b>	<b>Zustellung</b> .....	<b>7</b>
<b>14</b>	<b>Nachsendung</b> .....	<b>7</b>
<b>15</b>	<b>Unzustellbare Sendungen / Rücksendung - Kosten</b> .....	<b>7</b>
<b>16</b>	<b>Unanbringliche Pakete</b> .....	<b>7</b>
<b>17</b>	<b>Nachforschung</b> .....	<b>8</b>
<b>18</b>	<b>Haftung</b> .....	<b>8</b>
18.1	Haftungsausschluss.....	8
18.2	Haftung des Kunden (Absenders).....	8
<b>19</b>	<b>Vorbehalt der Post bei nicht ordnungsgemäßem Gebrauch der Paketmarke</b> .....	<b>8</b>
<b>20</b>	<b>Rücktrittsrecht</b> .....	<b>9</b>
<b>21</b>	<b>Gerichtsstand / Anwendbares Recht</b> .....	<b>9</b>
<b>22</b>	<b>Kontaktstelle - Postkundenservice</b> .....	<b>9</b>



## 1 Geltungsbereich

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für die Nutzung der Paketmarke aus dem Frankierautomaten und der Online Paketmarke. Mit dem Kauf der Paketmarke akzeptiert der Kunde die vorliegenden AGB und Entgelte der Österreichischen Post AG (im Folgenden: Post).

## 2 Vertragsverhältnis

Die Post schließt mit dem Kunden (Käufer einer Paketmarke - im Folgenden: Kunde) einen Vertrag auf Basis dieser AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung ab. Im Einzelfall abweichende Regelungen bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung. Die Geltung von für die Post fremden Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Vertragsbedingungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Für die Nutzung der Online Paketmarke ist eine Registrierung im Internet unter [post.at](http://post.at) oder [paketmarke.at](http://paketmarke.at) erforderlich.

Entspricht ein Paket, welches mit einer Paketmarke freigemacht wurde, nicht den Bestimmungen dieser AGB, liegt es im Ermessen der Post seine Annahme zu verweigern oder das Paket auf Kosten des Kunden (Absenders) zurück zu geben / zurück zu senden. Bei der Online Paketmarke kann darüber hinaus der weitere Zugang zu diesem Online Service verweigert werden.

Der Absender nimmt zur Kenntnis, dass die Post ein Massenbeförderer ist, der organisatorisch auf eine möglichst einfache, standardisierte Abwicklung einer großen Anzahl von Sendungen ausgerichtet ist. Eine durchgehende Beaufsichtigung des einzelnen Pakets erfolgt nicht.

Die Paketmarken sind für den eigenen Gebrauch des Kunden bestimmt. Ein Weiterverkauf ist nicht gestattet. Im Falle einer Weitergabe der Online Paketmarke an Dritte bleibt der registrierte Kunde für die bestellten sowie gekauften Paketmarken verantwortlich.

## 3 Paketmarke aus dem Frankierautomaten

Mittels dieser Selbstbedienungseinrichtung kann der Kunde einen Leistungsgegenstand Paketmarke kaufen. Der Frankierautomat druckt die entsprechende Paketmarke; diese ist vom Kunden auf der Sendung anzubringen.

## 4 Leistungsgegenstand Online Paketmarke

Die Online Paketmarke ist eine über das Internet (auf [post.at](http://post.at); [paketmarke.at](http://paketmarke.at)) oder andere datenverarbeitende Einrichtungen gestaltbare Paketfrankierung. Die Online Paketmarke besteht aus einem Absender- und Empfängerbereich, einem Barcode, einem 2D Code, der Bezeichnung der gewünschten Zusatzleistung(en), einem Bereich mit Zusatzinfos der Post und einem Leerfeld. Im Bereich des bedruckbaren Leerfeldes kann vom Kunden ein von der Post zur Verfügung gestelltes Bild zur Gestaltung der Online Paketmarke verwendet werden. Der Kunde

hat auch die Möglichkeit eigene Bilder, Motive etc. hoch zu laden, abzuspeichern und für die Gestaltung der Paketmarke zu verwenden. In diesem Fall treffen den Kunden gewisse Pflichten, näheres siehe Punkt 7.

Symbolabbildung:

Das Diagramm zeigt die Struktur einer Online Paketmarke. Oben rechts befindet sich das Post-Logo. Die Markierung 'PAKETMARKE' und 'PM xx' sind ebenfalls sichtbar. Die Struktur ist wie folgt unterteilt:

- Oben links: (Fläche für Absender-Adresse/-Angaben) - gelb hinterlegt.
- Oben rechts: (Fläche für Bild) - grau hinterlegt.
- Mitte links: (Fläche für 2D Code) - grau hinterlegt.
- Mitte rechts: (Fläche für Zusatzinfos der Post zur Paketmarke) - grau hinterlegt.
- Unten links: (Fläche für Zusatzleistung(en)) - gelb hinterlegt.
- Unten rechts: (Fläche für Empfänger-Adresse/-Angaben) - gelb hinterlegt.
- Unten: (Fläche für Barcode und ZL Kürzel) - grau hinterlegt.

Die Online Paketmarke wird unmittelbar nach der Bezahlung im Internet dem Kunden zum Druck bereitgestellt. Sollte es aufgrund unvorhergesehener technischer Probleme dennoch zu Verzögerungen bei der Bereitstellung der Online Paketmarke kommen, wird die Frist zur Bereitstellung um die Dauer der Störung verlängert und die Online Paketmarke unmittelbar nach Behebung der Störung zur Verfügung gestellt. Wird die Paketmarke nicht innerhalb von 48h bereitgestellt, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten.

Die Beförderung und Zustellung des mittels Online Paketmarke freigemachten Pakets erfolgt, sofern in diesen AGB nicht Abweichendes festgehalten ist, gemäß den AGB Paket Österreich bzw. bei Sendungen in das Ausland nach den AGB Paket International in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung. Diese AGB sind unter anderem unter [post.at/agb](http://post.at/agb) abrufbar.

Es bleibt der Post vorbehalten, die maximale Paketmarken-Anzahl pro Bestellung oder den Maximalwert einer Bestellung zu beschränken.

### 4.1 Express Paketmarke

Hauptmerkmal dieser Online Paketmarke ist die bevorzugte Zustellung. Mit Express Paketmarke



frankierte Pakete werden am Werktag (Mo. bis Fr.) nach der Aufgabe bis 12:00 Uhr österreichweit zugestellt. Die Aufgabe muss Montag bis Freitag bei einer Post-Geschäftsstelle und vor der in der Dienstübersicht der Aufgabe-Post-Geschäftsstelle definierten Schlusszeit erfolgen.

## 5 Gültigkeit und Verwendung

Die Paketmarke darf nur einmalig für den Versand eines maschinenfähigen, quaderförmigen und verpackten Einzelpakets verwendet werden.

Auf der Paketmarke aus dem Frankierautomaten ist die Gültigkeit angegeben. Die Paketmarken verfallen nach Ablauf der Gültigkeitsfrist entschädigungslos.

Bei der Online Paketmarke muss der Druck innerhalb von 7 Kalendertagen ab dem, dem Onlinekauf folgenden Kalendertag erfolgen. Die mit der Online Paketmarke frankierte Sendung soll unverzüglich nach Frankierungsdruck, jedoch bis spätestens 14 Kalendertage ab dem, dem Onlinekauf folgenden Kalendertag bei einer Post-Geschäftsstelle oder einem anderen dafür vorgesehenen Zugangspunkt aufgegeben werden.

Online Paketmarken, welche nicht innerhalb der vorgenannten Zeitlimits heruntergeladen und verwendet werden, verfallen entschädigungslos. Dem Kunden obliegt die Beachtung der genannten Ablaufdaten.

### 5.1 Entgelte, Höchstgewicht, Maße

Alle nachstehend angeführten Entgelte und Zusatzleistungen verstehen sich als Bruttoentgelte, d.h. inklusive aller gesetzlich geschuldeten Abgaben und Steuern, insbesondere der USt.

PAKETMARKE AUS DEM FRANKIERAUTOMATEN		
Paketmarke	Längste + kürzeste Seite des Pakets	EUR / Stk. inkl. USt *)
PM 45 Österreich	dürfen in Summe max. 45 cm ergeben	4,60 (netto 3,83)
PM 45 **) Deutschland	dürfen in Summe max. 45 cm ergeben	10,60 (netto 8,83)
PM 45 alle anderen EU-Länder **)	dürfen in Summe max. 45 cm ergeben	13,60 (netto 11,33)
PM 70 Österreich	dürfen in Summe max. 70 cm ergeben	6,60 (netto 5,50)
PM 70 **) Deutschland	dürfen in Summe max. 70 cm ergeben	15,60 (netto 13,00)
PM 70 alle anderen EU-Länder **)	dürfen in Summe max. 70 cm ergeben	18,60 (netto 15,50)
PM 120 Österreich	dürfen in Summe max. 120 cm ergeben	8,60 (netto 7,17)

PAKETMARKE AUS DEM FRANKIERAUTOMATEN		
Paketmarke	Längste + kürzeste Seite des Pakets	EUR / Stk. inkl. USt *)
PM 120 **) Deutschland	dürfen in Summe max. 120 cm ergeben	20,60 (netto 17,17)
PM 120 alle anderen EU-Länder **)	dürfen in Summe max. 120 cm ergeben	23,60 (netto 19,67)

ONLINE PAKETMARKE (STANDARD) ÖSTERREICH		
Paketmarke	Längste + kürzeste Seite des Pakets	EUR / Stk. inkl. USt *)
PM 45 Österreich	dürfen in Summe max. 45 cm ergeben	3,90 (netto 3,25)
PM 70 Österreich	dürfen in Summe max. 70 cm ergeben	5,90 (netto 4,92)
PM 120 Österreich	dürfen in Summe max. 120 cm ergeben	7,90 (netto 6,58)

EXPRESS ONLINE PAKETMARKE ÖSTERREICH		
Express Paketmarke	Längste + kürzeste Seite des Pakets	EUR / Stk. inkl. USt *)
PM 45 Österreich	dürfen in Summe max. 45 cm ergeben	8,90 (netto 7,42)
PM 70 Österreich	dürfen in Summe max. 70 cm ergeben	10,90 (netto 9,08)
PM 120 Österreich	dürfen in Summe max. 120 cm ergeben	12,90 (netto 10,75)

ZUSATZLEISTUNGEN ONLINE (ÖSTERREICH)	
Bezeichnung	EUR / Stk. inkl. USt *)
Persönliche Zustellung (siehe Punkt 12.1)	3,00 (netto 2,50)
Empfänger-Info per E-Mail (siehe Punkt 12.2)	kostenlos
Wunsch-Postfiliale / Wunsch-Abholstation (siehe Punkt 12.3)	kostenlos



ONLINE PAKETMARKE DEUTSCHLAND **)		
Paketmarke	Längste + kürzeste Seite des Pakets	EUR / Stk. inkl. USt *)
PM 45 Deutschland	dürfen in Summe max. 45 cm ergeben	9,90 (netto 8,25)
PM 70 Deutschland	dürfen in Summe max. 70 cm ergeben	14,90 (netto 12,42)
PM 120 Deutschland	dürfen in Summe max. 120 cm ergeben	19,90 (netto 16,58)

ONLINE PAKETMARKE ALLE ANDEREN EU-LÄNDER **)		
Paketmarke	Längste + kürzeste Seite des Pakets	EUR / Stk. inkl. USt *)
PM 45 EU	dürfen in Summe max. 45 cm ergeben	12,90 (netto 10,75)
PM 70 EU	dürfen in Summe max. 70 cm ergeben	17,90 (netto 14,92)
PM 120 EU	dürfen in Summe max. 120 cm ergeben	22,90 (netto 19,08)

\*) Inklusiv österreich. LKW-Mautzuschlag.

\*\*) Mit Ausnahme der EU-Überseegebiete sowie aller nicht zum Zoll- und Steuergebiet der EU gehörenden Gebiete. Informationen dazu erteilt das Postkundenservice (siehe Punkt 22).

Die Basis für die Preisfindung bei der Paketmarke ist die längste und kürzeste Seite des Pakets. Die Summe aus längster + kürzester Seite des Pakets bestimmt die Art der Paketmarke (PM 45 / PM 70 oder PM 120).

Messtoleranz: + 1 cm.

Maximalmaß für die Summe aus längster + kürzester Seite + Messtoleranz = 121 cm.

- Höchstgewicht des Pakets: 31,5 kg. Ein Paket mit einem Gewicht von mehr als 31,5 kg wird von der Post nicht angenommen bzw. an den Kunden zurück gesendet.
- Auf dem Paket muss die Online Paketmarke (Format DIN A5) vollflächig aufgeklebt werden. Es muss eine 15 x 21 cm große Fläche verfügbar sein.
- Im Falle von Entgelt- und Produktänderungen bei der Online Paketmarke sind bereits bezahlte und ausgedruckte Paketmarken im Gültigkeitszeitraum gem. Punkt 5 weiterverwendbar.

Nach Bezahlung der Paketmarke kann die gewählte Art der Paketmarke, sowie bei der Online Paketmarke auch die gewählte(n) Zusatzleistung(en), nicht mehr geändert werden. Eine Aufzahlung auf eine andere

Paketmarkenart oder für Zusatzleistung(en), die Rückgabe oder der Tausch bei der Post sind nicht möglich.

## 6 Erstellung und Druck der Online Paketmarke

Die Erstellung der Online Paketmarke erfolgt ausschließlich auf [post.at](http://post.at) oder [paketmarke.at](http://paketmarke.at). Die Nutzung der dafür vorgesehenen Software ist für Kunden kostenfrei.

Der Kunde übermittelt alle in der Applikation geforderten Angaben, welche zur Erstellung der Online Paketmarke erforderlich sind.

Die erstellte(n) Online Paketmarke(n) wird / werden vor der Bezahlung in einen Warenkorb gelegt. Hier können die einzelnen Paketmarken vom Absender geprüft, abgeändert, gelöscht, in einer Voransicht angesehen, zur Probe gedruckt und zur Bezahlung übergeben werden.

Der Kunde ist für die Prüfung der von ihm angegebenen Daten verantwortlich. Fehler gehen zu Lasten des Kunden. Sind die Absender- oder Empfängerangaben unvollständig oder nicht korrekt, kann die Beförderungsleistung nicht erbracht werden.

Die von der Post empfohlene Druckereinstellung ist zu beachten. Der Ausdruck der Online Paketmarke muss klar erkennbar und fehlerfrei sein und eine automatisierte Erfassung der Daten – insbesondere des 2D-Codes (=Sicherheitsmerkmal) sowie Bar-/ Strichcodes ermöglichen. Fehldrucke des Absenders berechtigen zu keinem Ersatz der Online Paketmarke.

Der Frankierungsdruck muss innerhalb der Frist gem. Punkt 5 erfolgen. Innerhalb dieser Frist stehen dem Kunden beliebig viele Versuche zum erfolgreichen Druck der Online Paketmarke zur Verfügung.

Der Druck muss auf handelsüblichem weißem Papier oder Recyclingpapier mit mind. 80g/m<sup>2</sup> erfolgen. Alternativ dazu kann auch handelsübliche(s) Etiketten (-papier) verwendet werden.

### 6.1 Bezahlung bei der Online Paketmarke

Die Bezahlung des Entgeltes für die Online Paketmarke kann mittels einer auf den Internetseiten [post.at](http://post.at) und [paketmarke.at](http://paketmarke.at) angegebenen Bezahlungsmöglichkeit 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 Überweisung- und Bankspesen sowie allfällige Internet-Onlinegebühren sind vom Kunden zu tragen.

## 7 Pflichten des Kunden

Es ist nicht gestattet, die Paketmarke oder deren Bestandteile zu vervielfältigen, zu verändern, zu ergänzen oder auf sonstige Art und Weise zu manipulieren. Es ist nicht zulässig eine derartige



Paketmarke für die Frankierung von Paketen zu verwenden.

Der Kunde darf keine über die Höchstmaße und das Höchstgewicht hinausgehenden Pakete versenden. Die Pakete müssen mit der den Abmessungen entsprechenden Art der Paketmarke versehen sein.

Im Falle der Zuwiderhandlung des Kunden wird das Paket auf Kosten des Kunden zurückgesendet. Bei der Online Paketmarke ist die Sperre dieses Service durch die Post zulässig.

Für die Gestaltung der Online Paketmarke dürfen vom Kunden keine Bilder, (Text-)Motive, Grafiken, Logos und dgl. verwendet werden, die sittenwidrig sind und / oder gegen geltendes Recht verstoßen. Die Post behält sich das Recht vor, derartige vom Kunden hochgeladene Bilder, (Text-)Motive, Grafiken, Logos und dgl. ohne Angabe von Gründen von der Herstellung einer Online Paketmarke auszuschließen bzw. zu löschen.

Der Kunde bestätigt, dass sämtliche Rechte am übermittelten Bild, (Text-)Motiv, Grafik, Logo oder dgl. (insb. Urheberrechte, Markenrechte etc.) bei ihm liegen, dass, insbesondere sofern Personen auf dem Bild abgebildet sind, diese abgebildeten Personen mit einer Veröffentlichung auf der Online Paketmarke einverstanden sind, bzw. sofern es sich beim Bild / Motiv um ein Werk iSd Urheberrechtsgesetzes idjgF handelt, der Kunde berechtigt ist, dieses zu bearbeiten, zu vervielfältigen und zu verbreiten.

Sofern der Kunde ein(e) eigene(s) Bild, (Text-)Motiv, Grafik, Logo oder dgl. hochlädt, räumt er der Post unentgeltlich das Recht ein, die Abbildung zum Zweck der Herstellung der bestellten Paketmarke zu bearbeiten und zu vervielfältigen.

## 8 Von der Beförderung ausgeschlossen

Von der Beförderung sind ausgeschlossen:

- Pakete mit unzureichender Verpackung;
- Güter von besonderem Wert, wie z.B. Edelmetalle, Schmuck, Geld, Münzen, Kunstgegenstände, Pelze, Urkunden (z.B. Reisepass, Führerschein) und Wertzeichen aller Art, geldwerte Urkunden und Dokumente aller Art (z.B. Wertpapiere, Wechsel, Sparbücher) sowie Gutscheine und Eintrittskarten;
- Sachen mit einem Wert über EUR 510,00;
- Tabakwaren und Spirituosen;
- lebende oder tote Tiere und Pflanzen sowie schnell verderbliche (verfaulende) Güter jeder Art;
- menschliche Überreste, Organe oder Körperteile;
- Pakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt;
- Pakete, durch deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit Personen verletzt, infiziert oder Sachschäden hervorgerufen werden können;

- gefährliche Güter, Problemstoffe gem. den Bestimmungen des Europäischen Übereinkommens über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße (ADR) sowie Abfälle und Problemstoffe gem. Abfallwirtschaftsgesetz AWG;
- Pakete, deren Inhalt zum Zeitpunkt der Aufgabe noch nicht zum zollrechtlich freien Verkehr in der EU abgefertigt ist und
- unverpacktes Umzugsgut.

Im grenzüberschreitenden Verkehr sind zusätzlich von der Beförderung ausgeschlossen:

- Pakete in nicht zum Zoll- und Steuergebiet der EU gehörende Gebiete sowie in EU-Überseegebiete;
- Schusswaffen jeglicher Art (wie Rohr-, Faustfeuer-, Jagd-, Signal-, Spielzeug-, Sport- und Schreckschusswaffen etc.) inklusive Teilen bzw. Imitationen davon sowie Munition;
- militärisches Gerät sowie Nachbildungen von diesem;
- persönliche Effekte;
- Carnet-ATA-Waren;
- Paketlieferungen gegen Akkreditiv oder FCR (=Forwarders Certificate of Receipt);
- Güter, deren Im- oder Export nach den Bestimmungen der jeweiligen Zielländer ausgeschlossen ist.

Die Post ist nicht zur Prüfung von Beförderungsausschlüssen verpflichtet. Die Post ist jedoch berechtigt – Pakete zu öffnen, wenn der begründete Verdacht (zB durch Austritt von Substanzen, Wahrnehmung von Geräuschen und / oder Gerüchen etc.) besteht, dass die Pakete von der Beförderung ausgeschlossene Sachen enthalten.

## 9 Verpackung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass das Paket quaderförmig ist, und eine geeignete Transportverpackung (=Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss aufweist. 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.

Die Post ist zur Prüfung der Verpackung nicht verpflichtet.

Das Paket ist mit handelsüblichem Klebeband zu verschließen. Eine Verschnürung, die die Paketmarke oder Teile davon überdeckt, ist nicht gestattet.



## 10 Freimachung mittels Paketmarke

Der Kunde hat jedes Paket mit einer Paketmarke sichtbar zu frankieren. Sie ist auf der größten Fläche des Pakets aufzukleben.

Der Kunde darf die Paketmarke nur einmalig für den Versand eines Einzelpakets verwenden.

Pro Paket darf ausschließlich eine Paketmarke verwendet werden. Es ist nicht gestattet, mehrere Pakete zu einer Sendung zu bündeln / zu verschnüren und diese Sendung mit einer Paketmarke zu frankieren.

Die Freimachung mit Paketmarke darf nicht durch andere digitale oder herkömmliche Wertzeichen (z.B. Briefmarken) oder jegliche andere Belabelungen ergänzt werden.

## 11 Aufgabe

Die Paketaufgabe hat innerhalb des maximalen Gültigkeitszeitraumes bei einer Post-Geschäftsstelle oder einem anderen dafür vorgesehenen Zugangspunkt zu erfolgen.

## 12 Zusatzleistungen Österreich

Es sind ausschließlich die nachfolgenden Zusatzleistungen und diese nur bei der Online Paketmarke verfügbar:

### 12.1 Persönliche Zustellung

Die Abgabe des Paketes erfolgt - nach Prüfung der Identität - nur an die in der Anschrift angegebene natürliche Person.

### 12.2 Empfänger-Info per E-Mail

Wenn die Zusatzleistung Empfänger-Info ausgewählt wurde, wird unmittelbar nach der Aufgabe der Paket-Sendung der Empfänger des Pakets einmalig über den voraussichtlichen Zustelltermin des Pakets via E-Mail informiert.

### 12.3 Wunsch-Postfiliale / Wunsch-Abholstation

Pakete können auch an eine Wunsch-Postfiliale (vormals Pickup Paket Service) oder Wunsch-Abholstation (vormals Post 24 Paketautomat) versandt werden. (Die Wunsch-Postfilialen sind im Filialfinder auf [post.at](http://post.at) zu finden, bei der Abholstation handelt es sich um eine automatisierte Abgabevorrichtung zur Selbstabholung, die in der Regel in Selbstbedienungszonen der Post aufgestellt ist.) Bei der Erstellung der Online Paketmarke werden die Mobiltelefon-Nr. (oder die E-Mail-Adresse) und der Name des Empfängers erfasst. Nach Eintreffen des Pakets wird an den Empfänger automatisch eine SMS- oder E-Mail-Benachrichtigung verschickt (die Richtigkeit und technische Funktionsfähigkeit der angegebenen Kontaktmöglichkeit ist - bei sonstigem Haftungsausschluss der Post - von Absender und Empfänger sicherzustellen). Der Empfänger kann das Paket unmittelbar nach Erhalt dieser elektronischen Verständigung abholen. Erfolgt innerhalb von 3 Tagen keine Abholung, wird ein Erinnerungs-SMS oder -E-Mail an den Empfänger verschickt.

Pakete, die nicht in die Wunsch-Abholstation eingelegt werden können, werden in einer Post-Geschäftsstelle zur Abholung bereitgehalten.

Nur beim Versand an eine Wunsch-Postfiliale kann die Zusatzleistung gemäß Punkt 12.1 kombiniert werden.

Für die Leistungen Wunsch-Postfiliale und Wunsch-Abholstation wird kein gesondertes Entgelt zzgl. zum Beförderungsentgelt in Rechnung gestellt.

## 13 Zustellung

Die Zustellung und Abgabe der mit Paketmarke aus dem Frankierautomaten sowie Online Paketmarke (Standard) frankierten Pakete richtet sich nach den AGB Paket Österreich bzw. bei Versand ins Ausland nach den AGB Paket International in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung. Diese AGB sind ua abrufbar unter [post.at/agb](http://post.at/agb).

Die Zustellung der Express Paketmarke erfolgt am Werktag (Mo. bis Fr.) nach der Aufgabe bis 12:00 Uhr. Im Übrigen gelten die AGB Paket Österreich in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung.

## 14 Nachsendung

Liegt ein Nachsendeauftrag vom Empfänger vor, werden mit Paketmarke frankierte Pakete - gemäß den Bestimmungen des jeweils vom Empfänger vereinbarten Nachsendeauftrags - nachgesendet.

## 15 Unzustellbare Sendungen / Rücksendung - Kosten

Unzustellbare Pakete werden an den Absender zurück gesendet. Nicht zurückgesendet werden Pakete, die von der Beförderung ausgeschlossene Sachen enthalten und bei denen durch die Rücksendung Personen verletzt, an der Gesundheit geschädigt oder Sachschäden verursacht werden könnten. In letzterem Fall wird der Absender von der Unzustellbarkeit und dem Ort informiert, an dem er das Paket während eines Zeitraumes von einem Monat abholen kann. Unzustellbare Pakete mit ausländischer Absenderadresse werden nicht ins Ausland weitergeleitet und als unanbringlich behandelt.

Sämtliche Kosten der Rücksendung trägt der Kunde (Absender). Für die Rücksendung wird bei Paketen mit Paketmarke Österreich ein Beförderungsentgelt gemäß den AGB Paket Österreich Produkt- und Preisverzeichnis (PPV) in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung. Eine Annahmeverweigerung ist nicht zulässig. Wenn die Annahme trotzdem verweigert wird, werden dem Absender auch entstehende Lager- und Entsorgungskosten zusätzlich verrechnet.

## 16 Unanbringliche Pakete

Pakete, die weder an den Empfänger abgegeben noch dem Absender zurückgegeben werden können, werden als unanbringlich behandelt und von der Post geöffnet.

Wenn auf diese Weise der Empfänger oder Absender ermittelt werden kann, wird das Paket zur Abgabe weitergeleitet. In allen übrigen Fällen werden Pakete drei Monate - beginnend mit dem der Öffnung



folgenden Monatsersten - aufbewahrt. Innerhalb der Aufbewahrungsfrist kann das Paket vom Absender gegen Entrichtung der auf dem Paket lastenden Entgelte und Auslagen zurückverlangt werden.

Der Absender erklärt sich bei Aufgabe des Pakets damit einverstanden, dass unanbringliche Pakete nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist in das Eigentum der Post übergehen. Die Post ist berechtigt, den Inhalt des Paketes nach Eigentumsübergang zur Abdeckung sämtlicher Ansprüche im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieses Paketes für den Absender zu verwerten.

Wenn sowohl Empfänger als auch Absender die Annahme bzw. Rücknahme des Paketes verweigern, gilt das Paket nach Ablauf einer Aufbewahrungsfrist von 14 Kalendertagen als preisgegeben und darf von der Post verwertet werden. Unverwertbare oder verdorbene Inhalte dürfen vernichtet werden.

## 17 Nachforschung

Der Kunde kann bei Österreich-Paketen innerhalb von drei Monaten bzw. bei Paketen in ein anderes EU-Land innerhalb von 6 Monaten von dem der Aufgabe des Paketes folgenden Tag an bei jeder Post-Geschäftsstelle nach der richtigen Abgabe nachforschen lassen, wenn er die Aufgabe des Paketes durch Vorlage der Aufgabebescheinigung nachweisen kann. Kann die Aufgabebescheinigung nicht vorgelegt werden, ist die Sendungsnummer bekannt zu geben.

Auf der Internetseite [post.at/sendungsverfolgung](https://post.at/sendungsverfolgung) kann der Kunde den Sendungsverlauf von Paketen selbst unentgeltlich nach verfolgen.

Der Kunde wird vom Ergebnis der Nachforschung verständigt. Ergibt die Nachforschung, dass die Leistung der Post ordnungsgemäß erbracht wurde, hat der Kunde bei der Verständigung vom Ergebnis der Nachforschung das Nachforschungsentgelt - gemäß AGB Paket Österreich bzw. AGB Paket International Produkt- und Preisverzeichnis - zu entrichten.

## 18 Haftung

Die Haftung richtet sich nach den AGB Paket Österreich bzw. AGB Paket International (sinngemäß) in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung, soweit nicht im Folgenden Abweichendes festgehalten ist. Diese AGB sind ua abrufbar unter [post.at/agb](https://post.at/agb)

Bei der Express Paketmarke liegt abweichend eine haftungsbegründende Verzögerung dann vor, wenn diese Pakete später als zwei Werktage von dem der Aufgabe der Sendung folgenden Tag beim Empfänger einlangen oder bei der Post-Geschäftsstelle zur Abholung bereitgehalten werden.

### 18.1 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 8 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. Arbeitskampfmaßnahmen, Aussperrung, Stromausfall, externer Ausfall oder Störung von Kommunikationsnetzen.

### 18.2 Haftung des Kunden (Absenders)

Der Kunde haftet für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen die infolge der Versendung von, von der Beförderung ausgeschlossenen Sachen oder infolge Nichtbeachtung der Beförderungsbedingungen entstanden sind und hat der Post mindestens ein Drittel des vereinbarten Beförderungsentgelts 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.

Weiters hält der Kunde die Post hinsichtlich allfälliger Ansprüche Dritter im Zusammenhang mit vom Kunden für die Erstellung der Paketmarke bereitgestellten Inhalten zur Gänze schad- und klaglos.

Der Kunde haftet durch drei Jahre, vom Tag der Aufgabe des Paketes an, für nicht entrichtete Entgelte (Unterfrankierung) sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung für den Kunden ausgelegt hat. Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Ansprüche der Post das Paket zurückzubehalten und zu verwerten, wenn die Zahlung der auf dem Paket lastenden Entgelte oder Auslagen vom Kunden (Absender) und / oder vom Empfänger verweigert wird.

### 19 Vorbehalt der Post bei nicht ordnungsgemäßigem Gebrauch der Paketmarke

Die Verwendung von ungültigen, kopierten oder manipulierten Paketmarken kann eine strafbare Handlung darstellen. Die Post behält sich in diesem Falle vor, eine Strafanzeige zu erstatten, den Online-Zugang für die Paketmarke zu sperren oder Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

Erkennt die Post eine missbräuchliche Frankierung mit Paketmarke bei der Annahme, während des Transportes oder bei der Zustellung, wird diese mit Paketmarke frankierte Sendung von der weiteren Beförderung ausgeschlossen und auf Kosten des Absenders zurückgesendet.



## **20 Rücktrittsrecht**

Das Rücktrittsrecht ist bei der Online Paketmarke ausgeschlossen, da es sich um ein individualisiertes und personalisiertes Produkt handelt und auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten ist (§ 18 (1) Z 3 Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz-FAGG)).

## **21 Gerichtsstand / Anwendbares Recht**

Für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit einem auf Basis dieser AGB geschlossenen Vertrag gilt, soweit nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, 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. Ansonsten wird, soweit keine zwingenden Rechtsvorschriften entgegenstehen, als ausschließlicher Gerichtsstand das für 1030 Wien sachlich zuständige Gericht vereinbart.

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.

## **22 Kontaktstelle - Postkundenservice**

Bei allfälligen Fragen bezüglich Bestellungen können sich Kunden an folgende Stelle unter Angabe Ihrer Warenkorb- oder Sendungsnummer(n) wenden:

Österr. Post AG - Postkundenservice

Rochusplatz 1, 1030 Wien

Hotline Tel.: 0800 010 100

Internet: [post.at/kundenservice](https://post.at/kundenservice)

---

**Österreichische Post AG**

Unternehmenszentrale Geschäftsfeld „Paket Österreich“  
Rochusplatz 1  
1030 Wien

**Postkundenservice**

Hotline Tel.: 0800 010 100

[post.at/kundenservice](https://post.at/kundenservice)

[post.at](https://post.at) | [post.at/sendungsverfolgung](https://post.at/sendungsverfolgung)

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [post.at/datenschutz](https://post.at/datenschutz).

FN 180219d des Handelsgerichts Wien. Sitz in politischer Gemeinde Wien. Rechtsform: Aktiengesellschaft  
Druck- und Satzfehler vorbehalten.