# PAKETMARKE
## Allgemeine Geschäftsbedingungen

**Gültig ab 01.01.2027**

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN PAKETMARKE

Gültig ab 01.01.2027 (Ausgabe Nr. 1/2027)

## Inhalt


**1. Geltungsbereich** ..... **3**

**2. Vertragsverhältnis** ..... **3**

**3. Universaldienst** ..... **3**

**4. Leistungsgegenstand Offline Paketmarke** ..... **3**

**5. Leistungsgegenstand Online Paketmarken** ..... **3**

5.1 Online Express Paketmarke ..... 4

**6. Gültigkeit und Verwendung** ..... **4**

6.1 Entgelte, Maße und Höchstgewichte ..... 4

**7. Erstellung und Druck der Online Paketmarken** ..... **5**

7.1 Bezahlung bei den Online Paketmarken ..... 6

**8. Pflichten des*der Kund*in** ..... **6**

**9. Von der Beförderung ausgeschlossen** ..... **6**

**10. Verpackung** ..... **7**

**11. Freimachung mittels Paketmarke (alle Varianten)** ..... **7**

**12. Aufgabe** ..... **8**

**13. Zusatzleistungen Österreich** ..... **8**

13.1 Persönliche Zustellung ..... 8

13.2 Empfänger-Info per E-Mail ..... 8

13.3 Wunsch-Postfiliale/Wunsch-Poststation ..... 8

13.4 Nicht angebotene Zusatzleistungen ..... 8

**14. Zustellung** ..... **8**

**15. Nachsendung** ..... **8**

**16. Unzustellbare Sendungen/Rücksendung – Kosten** ..... **8**

**17. Unanbringliche Pakete** ..... **9**

**18. Nachforschung** ..... **9**

**19. Haftung** ..... **9**

19.1 Haftungsausschluss ..... 9

19.2 Haftung des*der Kund*in (Absender*in) ..... 9

**20. Vorbehalt der Post bei nicht ordnungsgemäßem Gebrauch der Paketmarke (alle Varianten)** ..... **10**

**21. Rücktrittsrecht** ..... **10**

**22. Gerichtsstand/Anwendbares Recht** ..... **10**

**23. Kontaktstelle – Post-Kundenservice** ..... **10**

## 1. Geltungsbereich

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für die Nutzung der Offline Paketmarke, der Online Paketmarke und der Online Express Paketmarke. Mit dem Kauf der jeweiligen Paketmarke akzeptiert der*die Kund*in die vorliegenden AGB und Entgelte der Österreichischen Post AG (im Folgenden: Post).

## 2. Vertragsverhältnis

Die Post schließt mit dem*der Kund*in (Käufer*in einer Paketmarke – im Folgenden: Kund*in) 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.

Sofern allgemeine Notstände die Postbeförderung hindern, ist die Post nicht verpflichtet, den Universaldienst (Abholung, Sortierung, Transport und Zustellung von Paketen bis 10 kg, die mit einer Paketmarke freigemacht werden) zu erbringen.

Für den Erwerb der Online Paketmarken ist (ggf.) eine Registrierung im Internet unter post.at oder 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*der Kund*in (Absender*in) zurück zu geben/zurück zu senden. Bei der Online Paketmarke kann darüber hinaus der weitere Zugang zu diesem Online Service verweigert werden.

Der*die Absender*in nimmt zur Kenntnis, dass die Post eine Massenbeförderin ist, die 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*der Kund*in bestimmt. Ein Weiterverkauf ist nicht gestattet. Im Falle einer Weitergabe der Online Paketmarke bzw. der Online Express Paketmarke an Dritte bleibt der*die Online Kund*in für die bestellten sowie gekauften Paketmarken verantwortlich.

## 3. Universaldienst

Folgende Dienstleistungen, Zusatzleistungen und Entgeltbestandteile sind bei Sendungen bis 10 kg im Universaldienst und bleiben umsatzsteuerfrei, wenn sie auf Basis dieser AGB in Post-Geschäftsstellen oder bei Landzusteller*innen aufgegeben werden:

- Offline Paketmarke Beförderungsentgelt
- Online Paketmarke Beförderungsentgelt
- LKW-Mautzuschlag
- Zusatzleistungen Online Paketmarke

Universaldienstleistungen werden in der Folge mittels (UD) gekennzeichnet.

## 4. Leistungsgegenstand Offline Paketmarke

Die Offline Paketmarke ist eine Paketfrankierung und wird in den Post-Geschäftsstellen verkauft. Die Offline Paketmarke ist vom*von der Kund*in auf der Sendung anzubringen.

Die Beförderung und Zustellung des mittels Offline 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 abrufbar.

## 5. Leistungsgegenstand Online Paketmarken

Die Online Paketmarke/Online Express Paketmarke ist eine über das Internet (auf post.at; paketmarke.at) oder andere datenverarbeitende Einrichtungen gestaltbare Paketfrankierung. Diese Paketmarken bestehen aus einem Absender*in- und Empfänger*inbereich, 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*von der Kund*in ein von der Post zur Verfügung gestelltes Bild zur Gestaltung verwendet werden. Der*die Kund*in hat auch die Möglichkeit eigene Bilder, Motive etc. hochzuladen, abzuspeichern und für die Gestaltung zu verwenden. In diesem Fall treffen den*die Kund*in gewisse Pflichten, näheres siehe Punkt 8.

Die Online Paketmarke/Online Express Paketmarke wird unmittelbar nach der Bezahlung im Internet dem*der Kund*in zum Druck bereitgestellt. Sollte es aufgrund unvorhergesehener technischer Probleme dennoch zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen, wird die Frist zur Bereitstellung um die Dauer der Störung verlängert und die Online Paketmarke/Online Express Paketmarke unmittelbar nach Behebung der Störung zur Verfügung gestellt. Erfolgt die Bereitstellung nicht innerhalb von 48 Stunden, kann der*die Kund*in 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 abrufbar.

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

### 5.1 Online Express Paketmarke

Hauptmerkmal der Online Express Paketmarke ist die bevorzugte Zustellung. Mit Online Express Paketmarke frankierte Pakete werden in der Regel am Werktag (Mo. bis Fr.) nach der Aufgabe bis 13:00 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.

## 6. Gültigkeit und Verwendung

Die Paketmarke (in allen Varianten) darf nur einmalig für den Versand eines maschinenfähigen, quaderförmigen und verpackten Einzelpakets verwendet werden. Auf der Offline Paketmarke ist die Gültigkeit angegeben. Die Paketmarken verfallen nach Ablauf der Gültigkeitsfrist entschädigungslos.

Eine mit Online Paketmarke/Online Express 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.

Für Online Paketmarken/Online Express Paketmarken, welche nicht innerhalb der vorgenannten Zeitlimits heruntergeladen und verwendet werden, kann binnen 6 Monaten nach Ablauf der vorgenannten Zeitlimits die Rückerstattung des Entgeltes verlangt werden. Der*die Kund*in hat sich in diesem Fall an das Post-Kundenservice zu wenden und die Rechnung samt Auftrags- und Sendungsnummer(n) zu übermitteln. Dem*der Kund*in obliegt die Beachtung der genannten Ablaufdaten.

### 6.1 Entgelte, Maße und Höchstgewichte

Die Entgelte für die Offline Paketmarke und die Online Paketmarke verstehen sich als Nettoentgelte, d.h. exklusive aller gesetzlich geschuldeten Abgaben und Steuern, insbesondere der USt.

Die Entgelte für die Online Express Paketmarke verstehen sich als Bruttoentgelte, d.h. inklusive aller gesetzlich geschuldeten Abgaben und Steuern, insbesondere der USt.

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

Messtoleranz: + 1 cm.

Das Maximalmaß für die Summe aus längster und kürzester Seite plus Messtoleranz beträgt 121 cm.

Im Falle von Entgelt- und Produktänderungen sind bereits bezahlte und ausgedruckte Paketmarken im Gültigkeitszeitraum gem. Punkt 6 weiterverwendbar.

Nach Bezahlung der jeweiligen Paketmarke kann die gewählte Art der Paketmarke, sowie bei der Online Paketmarke/Online Express 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. Zusatzleistungen (siehe Punkt 13).

**6.1.1** Beförderungsentgelte Offline Paketmarke und Online Paketmarke (jeweils inkl. LKW-Mautzuschlag):

**OFFLINE PAKETMARKE (UD)**

| Paketmarke | Längste + kürzeste Seite des Pakets | EUR/Stk. |
|---|---|---|
| **PM 45 Österreich** | dürfen in Summe max. 45 cm ergeben | 5,92 |
| **PM 45 **) Deutschland** | dürfen in Summe max. 45 cm ergeben | 13,34 |
| **PM 45 alle anderen EU-Länder **)** | dürfen in Summe max. 45 cm ergeben | 17,26 |
| **PM 70 Österreich** | dürfen in Summe max. 70 cm ergeben | 8,54 |
| **PM 70 **) Deutschland** | dürfen in Summe max. 70 cm ergeben | 19,62 |
| **PM 70 alle anderen EU-Länder **)** | dürfen in Summe max. 70 cm ergeben | 23,59 |
| **PM 120 Österreich** | dürfen in Summe max. 120 cm ergeben | 11,18 |
| **PM 120 **) Deutschland** | dürfen in Summe max. 120 cm ergeben | 25,90 |
| **PM 120 alle anderen EU-Länder **)** | dürfen in Summe max. 120 cm ergeben | 29,93 |

**ONLINE PAKETMARKE (STANDARD) ÖSTERREICH (UD)**

| Paketmarke | Längste + kürzeste Seite des Pakets | EUR/Stk. |
|---|---|---|
| **PM 45 Österreich** | dürfen in Summe max. 45 cm ergeben | 5,22 |
| **PM 70 Österreich** | dürfen in Summe max. 70 cm ergeben | 7,84 |
| **PM 120 Österreich** | dürfen in Summe max. 120 cm ergeben | 10,48 |

**ONLINE PAKETMARKE DEUTSCHLAND **) (UD)**

| Paketmarke | Längste + kürzeste Seite des Pakets | EUR/Stk. |
|---|---|---|
| **PM 45 Deutschland** | dürfen in Summe max. 45 cm ergeben | 12,64 |
| **PM 70 Deutschland** | dürfen in Summe max. 70 cm ergeben | 18,92 |

| | | |
|---|---|---|
| **PM 120 Deutschland** | dürfen in Summe max. 120 cm ergeben | 25,20 |

**ONLINE PAKETMARKE ALLE ANDEREN EU-LÄNDER **) (UD)**

| Paketmarke | Längste + kürzeste Seite des Pakets | EUR/Stk. |
|---|---|---|
| **PM 45 EU** | dürfen in Summe max. 45 cm ergeben | 16,56 |
| **PM 70 EU** | dürfen in Summe max. 70 cm ergeben | 22,89 |
| **PM 120 EU** | dürfen in Summe max. 120 cm ergeben | 29,23 |

In allen vorgenannten Beförderungsentgelten ist für Sendungen innerhalb Österreichs der nachfolgende LKW-Mautzuschlag inkludiert:

| | EUR |
|---|---|
| LKW-Mautzuschlag (UD) | 0,30 |

(UD) – Universaldienst, umsatzsteuerfrei

In allen vorgenannten Beförderungsentgelten ist für Sendungen ins Ausland der nachfolgende LKW-Mautzuschlag inkludiert:

| | EUR |
|---|---|
| LKW-Mautzuschlag (UD) | 0,45 |

(UD) – Universaldienst, umsatzsteuerfrei

**) Mit Ausnahme der EU-Überseegebiete sowie aller nicht zum Zoll- und Steuergebiet der EU gehörenden Gebiete. Informationen dazu erteilt das Post-Kundenservice (siehe Punkt 23).

**6.1.2** Zusatzleistungen Online Paketmarke Österreich:

**ZUSATZLEISTUNGEN (ÖSTERREICH) (UD)**

| Bezeichnung | EUR/Stk |
|---|---|
| Persönliche Zustellung (siehe Punkt 13.1) | 3,27 |
| Empfänger-Info per E-Mail (siehe Punkt 13.2) | kostenlos |
| Wunsch-Postfiliale/Wunsch-Poststation (siehe Punkt 13.3) | kostenlos |

(UD) – Universaldienst, umsatzsteuerfrei

**6.1.3** Höchstgewicht Offline Paketmarke und Online Paketmarke:

Höchstgewicht des Pakets: 10 kg.

Ein Paket mit einem Gewicht von mehr als 10 kg wird von der Post nicht angenommen bzw. an den*die Kund*in zurückgesendet.

**6.1.4** Beförderungsentgelte Online Express Paketmarke (jeweils inkl. LKW-Mautzuschlag):

**ONLINE EXPRESS PAKETMARKE ÖSTERREICH**

| Express Paketmarke | Längste + kürzeste Seite des Pakets | EUR/Stk. inkl. USt |
|---|---|---|
| **PM 45 Österreich** | dürfen in Summe max. 45 cm ergeben | 11,26 (netto 9,38) |
| **PM 70 Österreich** | dürfen in Summe max. 70 cm ergeben | 13,75 (netto 11,46) |
| **PM 120 Österreich** | dürfen in Summe max. 120 cm ergeben | 16,27 (netto 13,56) |

In den vorgenannten Beförderungsentgelten ist der nachfolgende LKW-Mautzuschlag inkludiert:

| | EUR inkl. USt |
|---|---|
| LKW-Mautzuschlag | 0,36 (netto 0,30) |

**ZUSATZLEISTUNGEN ONLINE EXPRESS PAKETMARKE (ÖSTERREICH)**

| Bezeichnung | EUR/Stk. inkl. USt |
|---|---|
| Persönliche Zustellung (siehe Punkt 13.1) | 3,92 (netto 3,27) |
| Empfänger-Info per E-Mail (siehe Punkt 13.2) | kostenlos |
| Wunsch-Postfiliale/Wunsch-Poststation (siehe Punkt 13.3) | kostenlos |

**6.1.5** Höchstgewicht Online Express Paketmarke:

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*die Kund*in zurückgesendet.

## 7. Erstellung und Druck der Online Paketmarken

Die Erstellung der Online Paketmarke/Online Express Paketmarke erfolgt ausschließlich auf post.at oder paketmarke.at Die Nutzung der dafür vorgesehenen Software ist für Kund*innen kostenfrei.

Der*die Kund*in übermittelt alle in der Applikation geforderten Angaben, welche zur Erstellung der Online Paketmarke/Online Express Paketmarke erforderlich sind.

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

Der*die Kund*in ist für die Prüfung der von ihm*ihr angegebenen Daten verantwortlich. Fehler gehen zu Lasten

des*der Kund*in. Sind die Angaben zu Absender*in oder Empfänger*in unvollständig oder nicht korrekt, kann die Beförderungsleistung nicht erbracht werden.

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

Innerhalb der Gültigkeitsfrist gem. Punkt 6 stehen dem* der Kund*in beliebig viele Versuche zum erfolgreichen Druck zur Verfügung.

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

Auf dem Paket muss die Online Paketmarke/Online Express Paketmarke (Format DIN A5) vollflächig aufgeklebt werden. Es muss eine 15 x 21 cm große Fläche verfügbar sein.

**7.1 Bezahlung bei den Online Paketmarken**

Die Bezahlung des Entgeltes für die Online Paketmarke/ Online Express Paketmarke kann mittels einer auf den Internetseiten post.at und paketmarke.at angegebenen Bezahlmöglichkeit erfolgen.

Erfolgt die Zahlung per Kreditkarte ist der*die Kund*in 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*von der Kund*in zu tragen.

**7.1.1** Veranlasst der*die Kund*in beim gewählten Zahlungsmittel, dass die Bezahlung nach der Bestellung gestoppt wird und nimmt aber trotzdem die Versandleistung(en) bei der Online Paketmarke/Online Express Paketmarke in Anspruch, behält sich die Post vor, die Sperre des Post Online Accounts diese*r Kund*in zu veranlassen.

## 8. Pflichten des*der Kund*in

Es ist nicht gestattet, Paketmarken (alle Varianten) 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*die Kund*in 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*der Kund*in wird das Paket auf Kosten des*der Kund*in zurückgesendet. In den Fällen, wo erst nachträglich eine Zuwiderhandlung festgestellt wird/werden kann, behält sich die Post auch die entsprechende Nachverrechnung vor. Bei der Online Paketmarke/Online Express Paketmarke ist die Sperre dieses Service durch die Post zulässig.

Für die Gestaltung der Online Paketmarke/Online Express Paketmarke dürfen vom*von der Kund*in 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*von der Kund*in hochgeladene Bilder, (Text-)Motive, Grafiken, Logos und dgl. ohne Angabe von Gründen von der Herstellung einer Online Paketmarke/Online Express Paketmarke auszuschließen bzw. zu löschen.

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

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

Es darf ausschließlich eine österreichische Absenderadresse angegeben werden.

Bei Sendungen an Empfänger*innen, die keine natürliche Person sind, soll zusätzlich eine Empfangsperson mit Vor- und Nachnamen bzw. zumindest eine Abteilung angegeben werden.

## 9. Von der Beförderung ausgeschlossen

Von der Beförderung sind ausgeschlossen:

- Pakete ohne bzw. mit unzureichender Verpackung;
- Güter von besonderem Wert, wie z.B. gültige in- und ausländische Zahlungsmittel; Wertpapiere; Edelmetalle (z.B. Gold, Silber, Platin); Schmuck (ausg. Modeschmuck), Schmucksteine und Edelsteine (Kristalle); Uhren aus Edelmetallen, Uhren mit Edelmetallen und/oder Edelsteinen (Kristallen) und/oder Schmucksteinen versehen; Juwelen; Goldnuggets; Gold- und Silbermünzen; Schecks; Kredit-, Scheck- und Bankomatkarten; in- und ausländische Sparbücher; gültige in- und ausländische Briefmarken; gültige in- und ausländische Telefonwertkarten; Eintrittskarten; Fahrkarten und Flugtickets; Gutscheine und Kupons; Gemälde und Antiquitäten; antiquarische Schriftstücke; Urnen mit Asche; Kunstgegenstände; Pelze; Urkunden (z.B. Reisepass, Führerschein) und andere Wertzeichen aller Art sowie geldwerte Urkunden und Dokumente aller Art;

- Sachen mit einem Wert über EUR 510,00;
- Tabakwaren;
- Alkohol/Alkoholische Getränke;
- lebende oder tote Tiere und Pflanzen sowie schnell verderbliche (verfaulende) Güter jeder Art;
- menschliche Überreste (inklusive Asche), Organe oder Körperteile;
- zerbrechliche und/oder erschütterungsanfällige/ -sensible Inhalte (Erschütterungsanfällig sind z.B. CD-/ DVD-Player; elektronische Artikel; Notebooks; Computer und Zubehör; Kaffeemaschinen etc.);
- 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;
- sämtliche 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.

lm 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 lm- oder Export nach den Bestimmungen der jeweiligen Zielländer ausgeschlossen ist;
- Die Kombination von batteriebetriebenen elektrischen/elektronischen Gegenständen mit Flüssigkeiten, Aerosolen und Gelen (LAG) in einer Sendung.

Pakete, die mit Passagier-, Nurfracht- und Nurpostflugzeugen befördert werden (Luftpost), werden vor der Verladung ins Flugzeug Sicherheitskontrollen gemäß den Bestimmungen der „Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. März 2008 zur Festlegung gemeinsamer Vorschriften für die Sicherheit in der Zivilluftfahrt" samt diese ändernde bzw. ergänzende Verordnungen, unionsrechtliche sowie nationale Vorschriften unterzogen.

Pakete, die verbotene Gegenstände im Sinne dieser Verordnungen und Vorschriften enthalten, werden, sofern sie nicht angemeldet, entsprechend den geltenden Rechts- und Verwaltungsvorschriften behandelt und ordnungsgemäß den geltenden Sicherheitsmaßnahmen unterzogen worden sind, vom weiteren Lufttransport ausgeschlossen und es wird die örtlich zuständige Sicherheitsbehörde davon in Kenntnis gesetzt. Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 23) informiert im Detail darüber.

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

## 10. Verpackung

Der*die Kund*in 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/Quaderform nicht verpflichtet.

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

Empfehlungen zu „Pakete optimal verpacken" sind auf post.at abrufbar.

## 11. Freimachung mittels Paketmarke (alle Varianten)

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

Der*die Kund*in 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.

## 12. Aufgabe

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

## 13. Zusatzleistungen Österreich

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

### 13.1 Persönliche Zustellung

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

### 13.2 Empfänger-Info per E-Mail

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

Werden Daten des*der Empfänger*in (insbesondere E-Mail-Adresse und Telefonnummer) vom *von der Absender*in bereitgestellt, so erklärt dieser*diese, dass er*sie zur Weitergabe dieser Daten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung berechtigt ist und hält die Post diesbezüglich schad- und klaglos.

### 13.3 Wunsch-Postfiliale/Wunsch-Poststation

Pakete können auch an eine Wunsch-Postfiliale oder Wunsch-Poststation versandt werden. (Die Wunsch-Postfilialen sind im Filialfinder auf post.at zu finden, bei der Poststation handelt es sich um eine automatisierte Abgabevorrichtung zur Selbstabholung, die in der Regel in Selbstbedienungszonen der Post aufgestellt ist.) Bei der Erstellung der Paketmarke werden die Mobiltelefon-Nr. (oder die E-Mail-Adresse) und der Name des*der Empfänger*in erfasst. Nach Eintreffen des Pakets wird an den*die Empfänger*in automatisch eine SMS- oder E-Mail-Benachrichtigung verschickt (die Richtigkeit und technische Funktionsfähigkeit der angegebenen Kontaktmöglichkeit ist – bei sonstigem Haftungsausschluss der Post – vom*von der Absender*in und vom*von der Empfänger*in sicherzustellen). Der*die Empfänger*in 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-Poststation eingelegt werden können, werden in einer Post-Geschäftsstelle zur Abholung bereitgehalten.

Nur beim Versand an eine Wunsch-Postfiliale kann die Zusatzleistung gemäß Punkt 13.1 kombiniert werden.

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

### 13.4 Nicht angebotene Zusatzleistungen

Ein Versand mit Nachnahme, Wertangabe bzw. als Gefahrgut – begrenzte Menge (LQ), Samstagszustellung, Zustellung bis 10 Uhr, Kleines Sperrgut, Großes Sperrgut sowie Zerbrechlich ist nicht möglich, da entsprechende Zusatzleistungen bei der Paketmarke nicht angeboten werden.

## 14. Zustellung

Die Zustellung und Abgabe der mit Offline Paketmarke 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 u.a. abrufbar unter post.at/agb.

Die Zustellung bei der Online Express Paketmarke erfolgt in der Regel am Werktag (Mo. bis Fr.) nach der Aufgabe bis 13:00 Uhr. Im Übrigen richtet sich die Zustellung und Abgabe nach den AGB Paket Österreich in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung.

## 15. Nachsendung

Liegt ein Nachsendeauftrag vom*von der Empfänger*in vor, werden mit Paketmarke (alle Varianten) frankierte Pakete – gemäß den Bestimmungen des jeweils vom*von der Empfänger*in vereinbarten Nachsendeauftrags – nachgesendet.

## 16. Unzustellbare Sendungen/Rücksendung – Kosten

Unzustellbare Pakete werden an den*die Absender*in zurückgesendet. 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*die Absender*in von der Unzustellbarkeit und dem Ort informiert, an dem er*sie 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*die Kund*in (Absender*in). Für die Rücksendung kommt bei Paketen mit nationalen Paketmarken ein Beförderungsentgelt gemäß den AGB Paket Österreich Produkt- und Preisverzeichnis (PPV) (in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung) zur Anwendung. Für die Rücksendung kommt bei Paketen mit internationalen Paketmarken (EU Raum) ein Beförderungsentgelt gemäß den AGB Paket International Produkt- und

Preisverzeichnis (PPV) (in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung) zur Anwendung.

Eine Annahmeverweigerung für unzustellbare Sendungen/Rücksendungen ist nicht zulässig. Wenn die Annahme trotzdem verweigert wird, werden dem*der Absender*in auch entstehende Lager- und Entsorgungskosten zusätzlich verrechnet.

## 17. Unanbringliche Pakete

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

Wenn auf diese Weise der*die Empfänger*in oder Absender*in ermittelt werden kann, wird das Paket zur Abgabe weitergeleitet. In allen übrigen Fällen werden Pakete zwei Monate – beginnend mit dem der Öffnung folgenden Monatsersten – aufbewahrt. Innerhalb der Aufbewahrungsfrist kann das Paket vom*von der Absender*in gegen Entrichtung der auf dem Paket lastenden Entgelte und Auslagen zurückverlangt werden.

Der*die Absender*in 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*die Absender*in zu verwerten.

Wenn sowohl der*die Empfänger*in als auch der*die Absender*in 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.

## 18. Nachforschung

Der*die Kund*in 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*sie 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 kann der*die Kund*in den Sendungsverlauf von Paketen selbst unentgeltlich nachverfolgen.

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

## 19. Haftung

Die Haftung richtet sich nach den AGB Paket Österreich bzw. AGB Paket International in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung, soweit nicht im Folgenden Abweichendes festgehalten ist. Diese AGB sind u.a. abrufbar unter post.at/agb.

Bei der Online 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*bei der Empfänger*in einlangen oder bei der Post-Geschäftsstelle zur Abholung bereitgehalten werden.

### 19.1 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf mangelhafte Verpackung, die natürliche Beschaffenheit der beförderten Sache oder ein Verschulden des*der Kund*in zurückzuführen ist;
- der Inhalt des Paketes unter eines der in Punkt 9 angeführten Verbote fällt oder das Paket von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist;
- der*die Kund*in (Absender*in) in der Absicht eine Entschädigungsleistung zu erhalten, mutmaßlich betrügerische Handlungen gesetzt hat sowie
- für sämtliche Schäden, die durch vom Parteiwillen unabhängige und unvermeidbare Umstände eintreten. Das können z.B. unvorhersehbare und unabwendbare Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Arbeitskonflikte, Unruhen/Aufstände, Kriege, Terroranschläge, Boykottmaßnahmen, Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, behördliche Maßnahmen, Beschlagnahmen von Sachgütern, Ressourcen-, Material-, Lieferknappheit, Cyber-Angriffe, Sabotagen, Blackout-Fälle, Störungen von Kommunikationsnetzen und sonstige unvorhersehbare und unabwendbare Hinderungsgründe sein.

### 19.2 Haftung des*der Kund*in (Absender*in)

Der*die Kund*in 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*die Kund*in hält die Post hinsichtlich Ansprüchen Dritter schad- und klaglos. Die Annahme eines solchen Paketes durch die Post befreit den*die Kund*in nicht von seiner*ihrer Haftung.

Weiters hält der*die Kund*in die Post hinsichtlich allfälliger Ansprüche Dritter im Zusammenhang mit vom*von

der Kund*in für die Erstellung der Paketmarke(n) bereitgestellten Inhalten zur Gänze schad- und klaglos.

Der*die Kund*in haftet 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*die Kund*in 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*von der Kund*in (Absender*in) und/oder vom*von der Empfänger*in verweigert wird.

## 20. Vorbehalt der Post bei nicht ordnungsgemäßem Gebrauch der Paketmarke (alle Varianten)

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 sowie 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*der Absender*in zurückgesendet.

## 21. Rücktrittsrecht

Das Rücktrittsrecht ist bei der Online Paketmarke/Online Express 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)).

## 22. Gerichtsstand/Anwendbares Recht

Streit- oder Beschwerdefälle mit der Post, die für den* die Kund*in nicht befriedigend gelöst werden konnten, können der Regulierungsbehörde vorgelegt werden. Die Regulierungsbehörde hat sich um eine einvernehmliche Lösung zu bemühen und eine Empfehlung abzugeben, die jedoch weder verbindlich noch anfechtbar ist (§ 53 Postmarktgesetz). Die Post ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen

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*innen, 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 oder werden sollte, wird hierdurch die Geltung der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Sinn möglichst nahekommt.

## 23. Kontaktstelle – Post-Kundenservice

Bei allfälligen Fragen bezüglich Bestellungen können sich Kund*innen an folgende Stelle unter Angabe ihrer Warenkorb- oder Sendungsnummer(n) wenden:

Österr. Post AG – Post-Kundenservice
Rochusplatz 1, 1030 Wien
Hotline Tel.: 0800 010 100
Internet: post.at/kundenservice

**Österreichische Post AG**
Unternehmenszentrale Geschäftsfeld „E-Commerce Solutions“
Rochusplatz 1
1030 Wien

**Post-Kundenservice**
Hotline Tel.: 0800 010 100
post.at/kundenservice

post.at | post.at/sendungsverfolgung

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter post.at/datenschutz.
FN 180219d des Handelsgerichts Wien. Sitz in politischer Gemeinde Wien. Rechtsform: Aktiengesellschaft
Druck- und Satzfehler vorbehalten.